**ZAKŁAD WODOCIĄGÓW I KANALIZACJI W MŁYNARACH**

14-420 MŁYNARY, UL. WARSZAWSKA 6A

**TEL**: 55 248-60-81, **FAX**: 55 248-60-38 **E-MAIL**: wodociagi@mlynary.pl

**NIP**: 5783129912 **REGON**: 369470228

 **BIURO OBSŁUGI KLIENTA**

W celu zapewnienia najwyższej jakości świadczenia usług wodociągowo-kanalizacyjnych funkcjonuje Biuro Obsługi Klienta, które mieści się w budynku głównym ZAKŁADU WODOCIĄGÓW I KANALIZACJI w MŁYNARACH przy ul. Warszawskiej 6A w Młynarach.

Godziny pracy Biura Obsługi Klienta:

Poniedziałek **7:00 – 15:00**

Wtorek **7:00 – 15:00**

Środa **7:00 – 16:00**

Czwartek **7:00 – 15:00**

Piątek **7:00 – 14:00**

Do BOK mogą się Państwo zgłaszać ze wszystkimi sprawami, dotyczącymi usług, które świadczy ZWiK, zarówno dla klientów indywidualnych, jak i dla pozostałych odbiorców.

**Zakres obowiązków i kompetencji Biura Obsługi Klienta w ZWiK Młynary:**

* - udzielanie wszelkich informacji z zakresu działalności ZWiK
* -informowanie o warunkach zawierania umów na zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków
* - informowanie o regulaminie świadczenia usług
* - informowanie o taryfach za wodę i ścieki
* - wyjaśnianie sposobu rozliczania oraz zasad płatności za wodę i ścieki
* - przyjmowanie odczytów wskazań wodomierzy
* - wystawianie faktur za wodę i ścieki oraz wyjaśnianie sposobu rozliczania oraz zasad płatności za wodę i ścieki.
* - przyjmowanie i rozpatrywanie reklamacji dotyczących odczytów i wymian wodomierzy, rozliczeń i faktur za wodę i ścieki.
* - informowanie klienta o bieżących należnościach i ewentualnym zadłużeniu
* - windykacja zadłużeń za wodę i ścieki (wezwania do zapłaty)
* - wydawanie druków wniosków

**Zakres obowiązków i kompetencji Działu Technicznego:**

- przyjmowanie zgłoszeń o awariach na sieciach i przyłączach wodno-kanalizacyjnych

- usuwanie awarii na sieciach i przyłączach wodno-kanalizacyjnych

- przyłączanie nowych odbiorców usług wod.-kan.

- udrożnianie kanalizacji za pomocą specjalistycznego sprzętu WUKO

- przyjmowanie inwentaryzacji geodezyjnej powykonawczej wod-kan od inwestorów

- sprawdzanie szczelności rurociągów przy użyciu sprzętu do zadymiania

-opracowywanie warunków technicznych przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej

*Kierownik Zakładu Wodociągów i Kanalizacji w Młynarach przyjmuje interesantów we wszystkich sprawach dotyczących zakładu, w tym w sprawach skarg i wniosków, każdego dnia w ramach swoich możliwości czasowych, a pozostali pracownicy ZWiK w Młynarach każdego dnia w godzinach urzędowania.*