

Przedsiębiorstwa przy ul. Al. 600-lecia 8, 24-300 Opole Lubelskie. Szczegółowe informacje o sposobie załatwiania spraw dostępne są w ww. siedzibie lub na stronie internetowej: <https://opk-opolelubelskie.pl/>.

Obowiązki informacyjne w przypadku awarii, nieodpowiednich parametrów wody
oraz przerw w dostawie usług

Przedsiębiorstwo ma obowiązek informowania odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody z co najmniej 5-cio dniowym wyprzedzeniem.

Przedsiębiorstwo ma również obowiązek niezwłocznego informowania odbiorców usług o nieplanowanych przerwach w dostawie wody o ile przewidywany czas ich trwania może przekroczyć 4 godziny. W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo może o wskazanych zdarzeniach poinformować zarządcę nieruchomości.

W przypadku wystąpienia planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

W przypadku przekroczeń wartości parametrów jakościowych w wodzie określonych w Rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody do spożycia przez ludzi (Dz. U. z 2017 r. poz. 2294 z późn. zm.), przedsiębiorstwo ma obowiązek niezwłocznie informować o zaistniałym fakcie odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty, w szczególności poprzez przekazanie ogłoszeń do sołtysów wsi i przewodniczących osiedli oraz przez ogłoszenie w lokalnych mediach oraz na swojej stronie internetowej.

Reklamacje dotyczące sposobu wykonywania umowy

Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez przedsiębiorstwo umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych opłat. Reklamacja zgłaszana jest w formie pisemnej w sekretariacie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, drogą mailową lub za pomocą formularza zgłoszeniowego zawartego na stronie przedsiębiorstwa.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozpatruje reklamację niezwłocznie, jednak w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia otrzymania zgłoszenia.

Sposoby zgłaszanie awarii

Zgłoszenia awarii i usterek w dni robocze w godz. 7.00 – 15.00 przyjmowane są osobiście lub telefonicznie pod nr 81 827 23 02 oraz za pośrednictwem formularza zgłoszeniowego znajdującego się na stronie internetowej <http://opk-opolelubelskie.pl/formularz-zgloszenie-awarii-i-reklamacje/>.