

**INFORMACJE DLA KLIENTÓW BĘDĄCYCH KONSUMENTAMI
DO UMOWY O ZAOPATRZENIE W WODĘ
ZAWIERANEJ POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA LUB NA ODLEGŁOŚĆ**

1. PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE - DANE IDENTYFIKUJĄCE

Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Gliwicach, przy ul. Rybnickiej 47 (44-100 Gliwice) wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy w Gliwicach X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000027652, legitymująca się numerem NIP: 6310102608 oraz REGON: 271062577, tel. 32 338 71 71, fax 32 232 31 35, e-mail: biuro@pwik.gliwice.pl

2. SŁOWNICZEK

Użyte w niniejszej informacji określenia oznaczają:

- a) **Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne** – podmiot, którego dane identyfikacyjne wskazano w pkt 1 niniejszej informacji, a który świadczy usługi zbiorowego zaopatrzenia w wodę,
- b) **Ustawa o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków** – ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. z 2020 r. poz. 2028),
- c) **Rozporządzenie taryfowe** - Rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określenia taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzenie ścieków (Dz.U. poz. 472),
- d) **Rozporządzenie w sprawie jakości wody** - Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz.U. poz. 2294),
- e) **Rozporządzenie w sprawie przeciętnych norm zużycia wody** – Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 14 stycznia 2002 r. w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody (Dz.U. Nr 8, poz. 70),
- f) **Taryfy** – taryfy za zbiorowe zaopatrzenie w wodę zatwierdzone przez Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie w Gliwicach, stanowiące zestawienie ogłoszonych publicznie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę oraz warunki ich stosowania,
- g) **Regulamin** - Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Rudziniec,
- h) **Umowa** – umowa zawierana pomiędzy konsumentem (odbiorcą usług) a Przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym w zakresie usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę wraz z Ogólnymi Warunkami Umowy o zaopatrzenie w wodę.

Najważniejsze przepisy powyższych aktów prawnych zawiera wyciąg stanowiący załącznik do niniejszej informacji. W świetle ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny - za **konsumenta** uznaje się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

3. GŁÓWNE CECHY ŚWIADCZENIA

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązuje się **do świadczenia usług polegających na zapewnieniu dostaw wody do wskazanej nieruchomości** na warunkach szczegółowo określonych w Umowie o zaopatrzenie w wodę w sposób **(cechy świadczenia)**:

- 1) ciągły i niezawodny,
- 2) przy zachowaniu parametrów jakościowych dla wody określonych w Rozporządzeniu w sprawie jakości wody oraz Umowie,
- 3) w ilościach określonych w Ogólnych Warunkach Umowy o zaopatrzenie w wodę, o ile Umowa nie stanowi inaczej.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne świadczy usługi w oparciu o obowiązujący Regulamin oraz Taryfy, a nadto na podstawie decyzji Wójta Gminy Rudziniec z dnia 13 stycznia 2003 r. Nr 1/2003 (znak: 7631/1/03) zmienionej decyzją z dnia 9 listopada 2010 r. (znak: DP.7631-1/10) - zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę.

4. ŁĄCZNA CENA LUB WYNAGRODZENIE

Łączna cena lub wynagrodzenie przysługujące Przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu za świadczone usługi ustala się według następujących zasad.

Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę są prowadzone przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług **na podstawie określonych w Taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody** (art. 26 ust. 1 Ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków).

Należności za zbiorowe zaopatrzenie w wodę ustala się **jako iloczyn taryfowych cen i stawek opłat oraz odpowiadających im ilości świadczonych usług** (§ 16 ust. 1 Rozporządzenia taryfowego).

Rozliczenie odbywa się **według wskazań wodomierza głównego**, a w przypadku jego braku – **w oparciu o przeciętne normy zużycia wody** (art. 27 ust. 1 Ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków).

Cena za dostarczoną wodę, to wielkość wyrażona w jednostkach pieniężnych, którą odbiorca usług jest obowiązany zapłacić Przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu za 1 m³ dostarczonej wody. Do ceny dolicza się podatek od towarów i usług, w wysokości określonej odrębnymi przepisami.

Cena za dostarczaną do odbiorcy usług wodę określona jest w Taryfie i uzależniona jest od taryfowej grupy odbiorców, do której należy dany odbiorca usług.

POZOSTAŁE INFORMACJE

W przypadku osób korzystających z lokali w budynkach wielolokalowych, w sytuacji, o której mowa w art. 6 ust. 6 Ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, **odbiorca usług obowiązany jest do uiszczenia oprócz należności za dostarczoną wodę bezpośrednio na rzecz Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, także należności w odpowiedniej części za ilość wody stanowiącej różnicę wskazań pomiędzy wodomierzem głównym a sumą wszystkich wodomierzy lokalowych. Tymi należnościami właściciel lub zarządca obciąża osobę korzystającą z lokalu w tych budynkach.**

Inne, szczególne przypadki rozliczeń reguluje § 5. Ogólnych Warunków Umowy o zaopatrzenie w wodę.

Na łączne wynagrodzenie za świadczone przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usługi może mieć również wpływ wysokość dopłat, o których mowa w art. 24 ust. 6 Ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków. Kwota dopłaty umniejsza stosunkowo finalną należność.

5. KOSZTY KORZYSTANIA ZE ŚRODKA POROZUMIEWANIA SIĘ NA ODLEGŁOŚĆ

Nie dotyczy.

6. SPOSÓB I TERMIN SPEŁNIENIA ŚWIADCZENIA ORAZ PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne świadczy usługi na rzecz Odbiorcy usług **w sposób ciągły i niezawodny.**

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dostarcza wodę do zaworu za wodomierzem głównym.

Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób (§ 17 ust. 1 Rozporządzenia taryfowego).

Procedura rozpatrywania reklamacji:

1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne Umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.

- II. Reklamacja może być zgłaszana w dowolnej formie, w szczególności w siedzibie Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego osobiście do protokołu lub na adres poczty elektronicznej: bok@pwik.gliwice.pl
- III. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia jej wniesienia.
- IV. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację winna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
- V. W przypadku uwzględnienia reklamacji Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powiadamia odbiorcę o wyniku rozpatrzenia, w szczególności o wysokości i formie wpłaty ewentualnie przyznanego odszkodowania lub należności.

W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości działania wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności działania wodomierza, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średnio miesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza (§ 18 ust. 1 Rozporządzenia taryfowego).

W przypadku, gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza – nie potwierdzi zgłoszonych przez odbiorcę usług zastrzeżeń, pokrywa on koszty sprawdzenia (§ 18 ust. 3 Rozporządzenia taryfowego).

Zgodnie z § 17 ust. 4 Rozporządzenia taryfowego **zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.**

Rozstrzyganie spraw spornych przez organ regulacyjny

Organ regulacyjny – Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie w Gliwicach rozstrzyga na wniosek strony w drodze decyzji spory w sprawach odcięcia dostaw wody (art. 27e ust. 1 Ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków).

Na wniosek jednej ze stron organ regulacyjny może określić, w drodze postanowienia, na które służy zażalenie, warunki zaopatrzenia w wodę do czasu ostatecznego rozstrzygnięcia sporu (art. 27e ust. 2 Ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków).

7. SPOSÓB I TERMIN WYKONANIA PRAWA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

Odbiorca usług ma prawo w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy o zaopatrzenie w wodę odstąpić od niej bez podawania przyczyn. Odbiorca usług może odstąpić od umowy, składając przedsiębiorcy oświadczenie o odstąpieniu od umowy – *wzór w załączeniu*. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

W przypadku, gdy odbiorca usług zgłosił pisemne żądanie (*wzór w załączeniu*) rozpoczęcia świadczenia przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług przed upływem terminu, o którym mowa powyżej – w momencie skorzystania z prawa odstąpienia od Umowy o zaopatrzenie w wodę - ma on obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione przez Przedsiębiorstwo na jego rzecz do chwili odstąpienia od Umowy o zaopatrzenie w wodę.

8. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA JAKOŚĆ ŚWIADCZENIA

Odpowiedzialność Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego kształtują przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w tym w szczególności ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie ponosi odpowiedzialności za szkodę na osobie lub mieniu, która nastąpiła wskutek siły wyższej albo wyłącznie z winy poszkodowanego lub osoby trzeciej, za którą nie ponosi odpowiedzialności.

9. CZAS TRWANIA UMOWY

Umowa o zaopatrzenie w wodę zawarta jest na **czas nieoznaczony / oznaczony**.

10. TREŚĆ USŁUG POSPRZEDAŻNYCH I GWARANCJI

Nie dotyczy.

11. SPOSOBY I PRZESŁANKI WYPOWIEDZENIA UMOWY

Umowa o zaopatrzenie w wodę **może być rozwiązana przez odbiorcę usług za miesięcznym okresem wypowiedzenia**, dokonany w każdym czasie, przez przekazanie Przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu pisemnego oświadczenia o wypowiedzeniu, przy czym:

1. termin wypowiedzenia rozpoczyna swój bieg w ostatnim dniu miesiąca, w którym dokonano wypowiedzenia,
2. po upływie terminu wypowiedzenia Umowy o zaopatrzenie w wodę Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może wstrzymać świadczenie usług do nieruchomości dotychczasowego odbiorcy usług, jeżeli w okresie wypowiedzenia Umowy o zaopatrzenie w wodę, inna osoba posiadająca tytuł prawny do nieruchomości nie podpisze Umowy o zaopatrzenie w wodę z Przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może rozwiązać Umowę o zaopatrzenie w wodę w drodze jej wypowiedzenia z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia.

Wypowiedzenie pod rygorem nieważności winno zostać dokonane na piśmie. Termin wypowiedzenia rozpoczyna swój bieg w ostatnim dniu miesiąca, w którym dokonano wypowiedzenia.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne **może wypowiedzieć Umowę o zaopatrzenie w wodę wyłącznie w sytuacji, gdy** zgodnie z obowiązującym prawem zaistnieją przesłanki do odcięcia dostaw wody do nieruchomości odbiorcy usług lub zamknięcia jego przyłącza kanalizacyjnego,

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wypowiadając Umowę o zaopatrzenie w wodę podaje odbiorcy usług przyczyny wypowiedzenia.

Umowy zawarte z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym wygasają w przypadku rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę z właścicielem lub zarządcą tego budynku wielolokalowego (lub budynków wielolokalowych) z upływem okresu wypowiedzenia umowy zawartej z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego, zgodnie z art. 475 § 1 kodeksu cywilnego, o czym Dostawca ma obowiązek poinformować osoby korzystające z tych lokali.

12. KOSZTY ZWROTU RZECZY W PRZYPADKU ODSTĄPIENIA OD UMOWY, KTÓRE PONOSI KONSUMENT

Nie dotyczy.

13. MINIMALNY CZAS TRWANIA ZOBOWIĄZAŃ KONSUMENTA WYNIKAJĄCYCH Z UMOWY

Nie dotyczy.

14. KODEKS DORYCH PRAKTYK

Nie dotyczy.

15. KAUCJA LUB INNE GWARANCJE FINANSOWE

Nie dotyczy.

16. FUNKCJONALNOŚĆ TREŚCI CYFROWYCH

Nie dotyczy.

17. INTEROPERACYJNOŚĆ TREŚCI CYFROWYCH ZE SPRZĘTEM KOMPUTEROWYM I OPROGRAMOWANIEM

Nie dotyczy.

18. POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ ORAZ ZASADY DOSTĘPU DO TYCH PROCEDUR

Odbiorca usług ma prawo do pozasądowego sposobu rozpatrywania reklamacji i dochodzenia swoich roszczeń.

Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez odbiorcę usług z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Odbiorca usług posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowego sposobu rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:

- 1) uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy,
- 2) uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między odbiorcą usług, a Przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym. Informacja na temat zasad i trybu procedury mediacji prowadzonej przez wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej dostępna jest w siedzibach oraz na stronach internetowych poszczególnych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej.

Odbiorca usług będący konsumentem może w szczególności uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między odbiorcą usług, a Przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich).

19. ZAŁĄCZNIKI

1. Wyciąg z przepisów.
2. Wzór Umowy o zaopatrzenie w wodę wraz z Ogólnymi Warunkami Umowy o zaopatrzenie w wodę.
3. Wzór Oświadczenia o rozpoczęciu świadczenia usług przed upływem terminu na odstąpienie od umowy.
4. Wzór Formularza odstąpienia od umowy.

....., dnia

**OŚWIADCZENIE O ZAPOZNANIU SIĘ Z INFORMACJĄ DLA KLIENTÓW BĘDĄCYCH
KONSUMENTAMI DO UMOWY O ZAOPATRZENIE W WODĘ**

Ja niżej podpisana/y.....
niniejszym oświadczam, że zapoznałam/em się z treścią Informacji dla klientów będących konsumentami do Umowy o zaopatrzenie w wodę. Przedstawiony prospekt informacyjny jest dla mnie w pełni zrozumiały i jasny.

Informacja dla klientów będących konsumentami do Umowy o zaopatrzenie w wodę przedłożona została przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przed wyrażeniem przeze mnie woli związania się Umową o zaopatrzenie w wodę.

.....
Odbiorca usług (czytelny podpis)

....., dnia

**OŚWIADCZENIE
O ROZPOCZĘCIU ŚWIADCZENIA USŁUG PRZED UPŁYWEM TERMINU
NA ODSZTĄPIENIE OD UMOWY**

*(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku żądania rozpoczęcia świadczenia usług
przed wskazanym terminem)*

Ja niżej podpisana/y.....
,będąca/y stroną Umowy o zaopatrzenie w wodę, zawartej w dniu
z niniejszym żądam, aby świadczenie usług w ramach
zawartej umowy rozpoczęte zostało przed upływem terminu na odstąpienie od umowy.

Niniejszym oświadczam, iż jestem świadoma/y, że w terminie 14 dni od zawarcia wyżej
wskazanej umowy przysługuje mi prawo odstąpienia od niej, a nadto że w przypadku złożenia
niniejszego oświadczenia w sytuacji skorzystania z prawa odstąpienia od umowy, mam obowiązek
zapłaty za świadczenia spełnione od momentu zawarcia umowy do chwili odstąpienia od niej.

.....
Odbiorca usług (czytelny podpis)

....., dnia

FORMULARZ ODSZKADNIENIA OD UMOWY

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Przedsiębiorstwo Wodociągów
i Kanalizacji sp. z o.o.
ul. Rybnicka 47
44-100 Gliwice

Ja, niżej podpisana/y
niniejszym informuję, że w oparciu o art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumentów
- odstępuję od umowy nro zaopatrzenie w wodę, zawartej w dniu
z Przedsiębiorstwem Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. z siedzibą w Gliwicach.

.....
Odbiorca usług (czytelny podpis)