

**INFORMACJE DLA KLIENTÓW BĘDĄCYCH KONSUMENTAMI
DO UMOWY O ZAOPATRZENIE W WODĘ LUB ODPROWADZANIE ŚCIEKÓW
ZAWIERANEJ W INNY SPOSÓB NIŻ POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA LUB NA ODLEGŁOŚĆ**

1. PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE - DANE IDENTYFIKUJĄCE

Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej Spółką z ograniczoną odpowiedzialnością w Wolsztynie, Berzyna 6, 64 – 200 Wolsztyn, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział IX Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000072944, legitymującą się numerem NIP: 923-002-55-34 oraz REGON: 970762090
tel.:68 3842525 , fax: 68 3843541 , email:pgk-wolsztyn@pgk-wolsztyn.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 lub zbiorowego odprowadzania ścieków,
- 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 2018 r. poz. 1152 - tekst jednolity) – na stronie www.pgk-wolsztyn.pl.
- c) **Rozporządzenie taryfowe** – Rozporządzenie Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryfy oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz.U. z 2018 r. poz. 472) – na stronie www.pgk-wolsztyn.pl.
- 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. z 2017 r., 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. z 2002 r., nr 8, poz. 70 ze zm.)
- f) **Taryfy** – taryfy za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków zatwierdzonych decyzją przez Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Poznaniu Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie, stanowiące zestawienie ogłoszonych publicznie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków oraz warunki ich stosowania,
- g) **Regulamin** – Uchwała nr LI/585/2-18 Rady Miejskiej w Wolsztynie z dnia 26 września 2018 r. w sprawie Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków,
- h) **Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków** – umowa zawierana pomiędzy konsumentem (odbiorcą usług) a Przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym w zakresie usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, wraz z Ogólnymi Warunkami Umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

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 lub odprowadzania i oczyszczeniu ścieków pochodzących ze wskazanej nieruchomości**, na warunkach szczegółowo określonych w Umowie o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków w sposób **(cechy świadczenia)**:

- I. ciągły i niezawodny,
- II. przy zachowaniu parametrów jakościowych dla wody określonych w Rozporządzeniu w sprawie jakości wody oraz Umowie, a dla ścieków wynikających z obowiązujących przepisów prawa regulujących odprowadzanie ścieków do wód i do ziemi,
- III. w ilościach określonych w Umowie o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, o ile umowa ta nie stanowi inaczej.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne świadczy usługi w oparciu o obowiązujący Regulamin oraz Taryfy, a nadto na podstawie decyzji Burmistrza Wolsztyna 31.12.2002 r. - zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

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

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

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest dostarczać wodę i odbierać ścieki co najmniej w ilościach określonych w § 5 ust. 2 Umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

A. ROZLICZENIA ZA USŁUGĘ ZAOPATRZENIA W WODĘ

Rozliczenie odbywa się **według wskazań wodomierza głównego / lokalowego**, 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).

Ilość pobranej wody w budynkach wyposażonych w wodomierze główne ustala się zgodnie z ich wskazaniem. W rozliczeniach z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym oraz z właścicielami lub zarządcą tego budynku należności za dostarczoną wodę mogą być regulowane na podstawie prognozy ilości usług, które mają być świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne (§ 16 ust. 4 Rozporządzenia taryfowego).

Prognoza wynika z umowy i jest ustalana w oparciu o przeciętne normy zużycia wody lub na podstawie średniego zużycia wody w ubiegłym okresie rozliczeniowym (§ 16 ust. 4 Rozporządzenia taryfowego). Przeciętne normy zużycia wody określa Rozporządzenie w sprawie przeciętnych norm zużycia wody.

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.

B. ROZLICZENIA ZA USŁUGĘ ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

Ilość odprowadzonych ścieków ustala się **na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych** (art. 27 ust. 4 Ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków).

W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się **na podstawie umowy, o której mowa w art. 6 ust. 1, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie** (art. 27 ust. 5 Ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków).

W rozliczeniach z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym oraz z właścicielami lub zarządcą tego budynku należności za odprowadzone ścieki mogą być regulowane na podstawie prognozy ilości usług, które mają być świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne (§ 16 ust. 4 Rozporządzenia taryfowego).

W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług (art. 27 ust. 6 Ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków).

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

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

C. INNE OPŁATY – STAWKA OPŁATY ABONAMENTOWEJ

Jeżeli Taryfa zawiera stawkę opłaty abonamentowej, należności wynikające z jej wysokości regulowane są niezależnie

od tego, czy odbiorca usług pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym (§ 16 ust. 2 Rozporządzenia taryfowego).

Stawka opłaty abonamentowej to wielkość wyrażona w jednostkach pieniężnych, w zł na odbiorcę usług za okres rozliczeniowy, za utrzymanie w gotowości do świadczenia usług urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych oraz jednostkę usługi odczytu wodomierza lub urządzenia pomiarowego i rozliczenia należności za ilość dostarczonej wody lub ilość odprowadzonych ścieków. Do stawki opłaty abonamentowej dolicza się podatek od towarów i usług.

Wysokość stawki opłaty abonamentowej 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 i odebrane ścieki, także należności w odpowiedniej części za ilość wody stanowiącej różnicę wskazań pomiędzy wodomierzem głównym a sumą wszystkich wodomierzy lokalowych.**

Inne, szczególne przypadki rozliczeń reguluje § 6 Ogólnych Warunków Umowy zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków.

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. 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. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązuje się odbierać ścieki, poczynając od ostatniej studzienki licząc od strony budynku, znajdującej się na nieruchomości odbiorcy usług, a w przypadku braku studzienki, poczynając od granicy nieruchomości odbiorcy usług.

Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzane ścieki 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:

- I. 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 jest zgłaszana w formie pisemnej. Zaleca się aby reklamacja zawierała co najmniej:
 - a. imię i nazwisko/nazwę firmy i adres odbiorcy usług,
 - b. przedmiot reklamacji,
 - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d. numer Umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków,
 - e. podpis odbiorcy usług.
- III. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 21 dni od dnia jej wniesienia. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w zdaniu poprzednim, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne przed upływem terminów wskazanych w zdaniu poprzednim, informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin rozpatrzenia reklamacji.

W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości działania wodomierza głównego / lokalowego 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, o którym mowa w pkt I lit. A oraz pkt II – 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.**

6. 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.

7. CZAS TRWANIA UMOWY

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

8. TREŚĆ USŁUG POSPRZEDAŻNYCH I GWARANCJI

Nie dotyczy.

9. SPOSOBY I PRZESŁANKI WYPOWIEDZENIA UMOWY

Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków **może być rozwiązana przez odbiorcę usług za miesięcznym okresem wypowiedzenia**, dokonany w każdym czasie, przez przekazanie Dostawcy 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 Dostawca może wstrzymać świadczenie usług do nieruchomości dotychczasowego Odbiorcy usług, jeżeli w okresie wypowiedzenia Umowy, inna osoba posiadająca tytuł prawny do nieruchomości nie podpisze umowy z Dostawcą.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może rozwiązać Umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków 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 lub odprowadzanie ścieków wyłącznie w sytuacji gdy (przesłanki wypowiedzenia):**

1. zgodnie z obowiązującym prawem zaistnieją przesłanki do odcięcia dostaw wody do nieruchomości odbiorcy usług lub zamknięcia jego przyłącza kanalizacyjnego,
2. odbiorca usług, pomimo pisemnego wezwania ze strony Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego i wyznaczenia co najmniej 30 dniowego terminu na zaniechanie naruszeń, nadal nie wykonuje obowiązków lub łamie zakazy ciążyące na nim z mocy § 10 ust. 2 pkt. 4-8 oraz 10 Ogólnych Warunków Umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków,
3. odbiorca usług, pomimo pisemnego wezwania ze strony Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego i wyznaczenia co najmniej 14 dniowego terminu na zaniechanie naruszeń, nadal uniemożliwia osobom reprezentującym Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne realizację uprawnień wskazanych w § 9 ust. 1 pkt 2 Ogólnych Warunków Umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

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

10. FUNKCJONALNOŚĆ TREŚCI CYFROWYCH

Nie dotyczy.

11. INTEROPERACYJNOŚĆ TREŚCI CYFROWYCH ZE SPRZĘTEM KOMPUTEROWYM I OPROGRAMOWANIEM

Nie dotyczy.

12. ZAŁĄCZNIKI

1. Wyciąg z przepisów
2. Wzór Umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków wraz z Ogólnymi Warunkami Umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

....., dniaroku

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

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

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

.....

Odbiorca usług