

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

1. PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE - DANE IDENTYFIKUJĄCE

Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w Obornikach Sp. z o. o
z siedzibą w Obornikach przy ul. Staszica 41 A (64-600 Oborniki)
wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego
przez Sąd Rejonowy w Poznań – Nowe Miasto w Wilda w Poznaniu pod numerem KRS: 0000129390
legitymująca się numerem NIP 7870023856 oraz REGON 630218518
tel. 61 29-61-502, fax 61 29-61-525, e-mail: sekretariat@pwik-oborniki.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 2015 r., poz. 139) - *wyciąg w załączeniu*,
- c) **Rozporządzenie taryfowe** - Rozporządzenia Ministra Budownictwa z dnia 28 czerwca 2006 r. w sprawie określenia taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzenie ścieków (Dz.U. z 2006 r. Nr 127, poz. 886),
- d) **Rozporządzenie w sprawie jakości wody** - Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 13 listopada 2015 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz.U. z 2015 r., poz. 1989),
- 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),
- f) **Taryfy** – taryfy za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków zatwierdzone przez Radę Miejską w Obornikach uchwałą nr XIV/201/15 z dnia 30 września 2015 r., stanowiące zestawienie ogłoszonych publicznie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków oraz warunki ich stosowania,
- g) **Regulamin** - Uchwała Rady Miejskiej w Obornikach nr XIII/174/15 z dnia 26 sierpnia 2015 r. w sprawie Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy Oborniki,
- 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 (Dz.U. z 2014 r., poz. 121 ze zm.) - 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 nie stanowi inaczej.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne świadczy usługi w oparciu o obowiązujący Regulamin oraz Taryfy, a nadto na podstawie decyzji Burmistrza Obornik Nr OI-0151-3/2/02 z dnia 26 czerwca 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 taryfowych 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. 3 Umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

A. ROZLICZENIA ZA USŁUGĘ ZAOPATRZENIA W WODĘ

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).

Ilość pobranej wody w budynkach wyposażonych w wodomierze główne ustala się zgodnie z ich wskazaniami (§ 16 ust. 2 Rozporządzenia taryfowego).

W przypadku braku wodomierzy, o których mowa w ust. 2, ilość dostarczonej wody do budynku ustala się zgodnie z przepisami dotyczącymi przeciętnych norm zużycia wody (§ 16 ust. 3 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 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. 5 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.**

W rozliczeniach z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowych należności za dostarczoną wodę lub odprowadzane ścieki mogą być regulowane na podstawie prognozy ilości usług, które mają być świadczone przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne (§ 16 ust. 7 Rozporządzenia taryfowego).

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. **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. 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 wystawienia lub dostarczenia w inny sposób (§ 17 ust. 1 Rozporządzenia taryfowego).

Procedura rozpatrywania reklamacji:

- I. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Dostawcę 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. Dostawca jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 30 dni od dnia jej wniesienia. W szczególnych przypadkach wymagających dodatkowych ustaleń termin może być wydłużony maksymalnie do 60 dni. Dostawca udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.

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, 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.**

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 lub odprowadzanie ścieków 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 lub odprowadzanie ścieków - ma on obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione przez Przedsiębiorstwo na jego rzecz do chwili odstąpienia od Umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

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 lub odprowadzanie ścieków 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 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 ciążące na nim z mocy § 10 ust. 2 pkt. 4-8 oraz 10 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.

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

13. MINIMALNY CZAS TRWANIA ZOBOWIĄZAŃ KONSUMENTA WYNIKAJĄCYCH Z UMOWY

14. KODEKS DORYCH PRAKTYK

15. KAUCJA LUB INNE GWARANCJE FINANSOWE

16. FUNKCJONALNOŚĆ TREŚCI CYFROWYCH

17. INTEROPERACYJNOŚĆ TREŚCI CYFROWYCH ZE SPRZĘTEM KOMPUTEROWYM I OPROGRAMOWANIEM

Nie dotyczy.

18. ZAŁĄCZNIKI

1. Wzór Umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków wraz z Ogólnymi Warunkami Umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków,
2. Wzór Oświadczenia o rozpoczęciu świadczenia usług przed upływem terminu na odstąpienie od umowy,
3. Wzór Formularza odstąpienia od umowy.

....., dniaroku

OŚWIADCZENIE NR 1

O ROZPOCZĘCIU ŚWIADCZENIA USŁUG PRZED UPŁYWEM TERMINU NA ODSTĄPIENIE 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 lub odprowadzenie ścieków, 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

....., dniaroku

OŚWIADCZENIE NR 2

FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY

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

**Przedsiębiorstwem Wodociągów i Kanalizacji
w Obornikach Sp. z o. o
ul. Staszica 41 A
64-600 Oborniki**

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 o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzenie ścieków, zawartej w dniu Z

.....

Odbiorca usług

....., dniaroku

OŚWIADCZENIE NR 3
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