

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

1. Przedsiębiorstwo wodociągowe – kanalizacyjne – dane identyfikujące

Zakład Wodociągów i Kanalizacji Spółka z o.o. w Drawsku Pomorskim, zarejestrowane w Sądzie Rejonowym w Koszalinie, IX Wydziale Gospodarczym Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000057523, będące płatnikiem podatku od towarów i usług VAT, o numerach NIP: 253-00-88-877, posiadające kapitał zakładowy w wysokości 31.166.000 zł, prowadzące działalność z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie zezwolenia udzielonego przez Zarząd Miasta i Gminy Nr Og-I-0055/23/2002 z dnia 06.11.2022 roku.

2. Słowniczek

Użyte w niniejszej informacji określenia oznaczają:

- A) Przedsiębiorstwo wodociągowe – kanalizacyjne (sprzedawca) – podmiot, którego dane identyfikacyjne wskazano w pkt 1 niniejszej informacji, a który świadczy usługi zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków lub sprzedaż wody,
- B) Ustawa z.z.w. - ustawa o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków z dnia 7 czerwca 2001 r. (tekst jednolity Dz.U. z 2018, poz. 1152 ze zm.) zwana dalej „u.z.z.w.”,
- C) Ustawa pr. kons. - ustawa z dnia 30 maja 2014 r. O prawach konsumenta (tekst jednolity Dz.U. z 2017 poz. 683) zwana dalej „u.pr.k.”,
- D) 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),
- E) 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),
- F) 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),
- G) Taryfa – zestawienie ogłoszonych publicznie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków oraz warunki ich stosowania,
- H) Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków – umowa zawierana pomiędzy konsumentem (odbiorcą usług), a Przedsiębiorstwem wodociągowe – kanalizacyjnym w zakresie usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków wraz z Ogólnymi Warunkami Umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków,
- I) Umowa zawarta na odległość – umowa zawarta z konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy włącznie,
- J) umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa – umowa z konsumentem zawarta:
 - (a) przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy,

- (b) w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez konsumenta w okolicznościach, o których mowa w lit. a,
- (c) w lokalu przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z konsumentem w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron,
- (d) podczas wycieczki zorganizowanej przez przedsiębiorcę, której celem lub skutkiem jest promocja oraz zawieranie umów z konsumentami.

Zgodnie z art. 221 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeksu cywilnego (tekst jednolity DZ.U. z 2018 r., poz. 1025 ze zm.) - za **konsumenta** uważa 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 (sprzedaży) 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:

- a) ciągle i niezawodny,
- b) przy zachowaniu parametrów jakościowych wymaganych dla wody określonych w Rozporządzeniu w sprawie jakości wody oraz Umowie, a dla ścieków wynikających z obowiązujących przepisów prawa regulujących jakość i rodzaj oraz sposób odprowadzania ścieków do wód i do ziemi,
- c) w ilościach określonych w Umowie o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, o ile umowa ta nie stanowi inaczej.

4. Łączna cena lub wynagrodzenie

Łączną cenę lub wynagrodzenie przysługujące Przedsiębiorstwu wodociągowo – kanalizacyjnemu za świadczone usługi ustala się według następujących zasad:

- rozliczenia za zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków są prowadzone co do zasady przez Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne z odbiorcami usług na podstawie określonych w Taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczanej wody lub odprowadzania ścieków (załącznik do informacji),
- należności za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków ustala się jako iloczyn 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 Umowie o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

4.1. 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 z.z.w.w.). Ilość pobranej wody w budynkach wyposażonych w wodomierze główne ustala się zgodnie z ich wskazaniami.

W przypadku braku wodomierzy ilość dostarczonej wody do budynku ustala się zgodnie z przepisami dotyczącymi przeciętnych norm zużycia wody. 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 dostarczoną do odbiorcy usług wodę określona jest w Taryfie i uzależniona jest od taryfowej grupy odbiorców, do której należy dany odbiorca usług.

4.2. Rozliczenia za usługę odprowadzania ścieków

Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych (art. 27 ust. 4 Ustawy z.z.w.w.).

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

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 (art. 27 ust. 6 Ustawy z.z.w.w.).

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

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

4.3. 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 na odbiorcę usług za okres rozliczeniowy, za utrzymanie w gotowości do świadczenia usług 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 w wysokości określonej odrębnymi przepisami.

Wysokość stawki opłaty abonamentowej określona jest w Taryfie i uzależniona jest od taryfowej grupy odbiorców, do której należy dany odbiorca usług.

4.4. Pozostałe informacje

W przypadku osób korzystających z lokali w budynkach wielolokalowych, w sytuacji, o której mowa w art. 6 ust. 6 Ustawy, 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 między wodomierzem głównym a sumą wszystkich wodomierzy lokalowych w budynku.

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

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 odprowadzone ścieki w terminie określonym na 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.
- 2) 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, podpis odbiorcy usług.
- 3) Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 30 dni od dnia jej wniesienia. Przedłużenie terminu na rozpatrzenie reklamacji do 60 dni dopuszczalne jest wyjątkowo w sytuacji, gdy niezbędne jest zbadanie przez Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne sprawności urządzenia pomiarowego, uzasadnione przeprowadzeniem wizji lokalnej lub zbadaniem jakości dostarczanej wody.

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 §17 ust. 4 Rozporządzenia taryfowego zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości należności określonych w fakturze nie wstrzymuje jej zapłaty.

6. Sposóbi 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. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

W przypadku, gdy odbiorca usług zgłosił pisemne żądanie 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 odprowadzenie ścieków.

7. 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.

8. Czas trwania umowy

Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawierana jest na czas określony lub nieokreślony.

9. Sposoby i przesłanki wypowiedzenia umowy

Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków może być rozwiązana przez odbiorcę usług za 3-miesięcznym okresem wypowiedzenia, dokonany w każdym czasie, przez przekazanie Przedsiębiorstwu wodociągowo – kanalizacyjnemu pisemnego oświadczenia o wypowiedzeniu, przy czym:

- a) Termin wypowiedzenia rozpoczyna swój bieg od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym dokonano wypowiedzenia,
- b) Po upływie terminu wypowiedzenia Umowy Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne 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 Przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym.

Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma prawo wypowiedzieć Umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków wyłącznie w przypadkach wymienionych w art. 8 ust.1 Ustawy i dopiero po wyczerpaniu procedury przewidzianej w tym przepisie.

Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne wypowiadając Umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawartą na czas nieoznaczony podaje odbiorcy usług przyczynę wypowiedzenia.