

INFORMACJE DLA KLIENTÓW BĘDĄCYCH KONSUMENTAMI

DO UMOWY O ZAOPATRZENIE W WODĘ LUB ODPROWADZANIE ŚCIEKÓW

1. PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE - DANE IDENTYFIKUJĄCE

WODKAN Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji S.A. z siedzibą w Ostrowie Wlkp.

wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu pod numerem:0000039816, legitymująca się numerem NIP:6220105804 oraz REGON 250521343
adres - miejsce prowadzenia działalności: 63-400 Ostrów Wlkp., ul. Partyzancka 27
tel. 62 738 77 30, fax 62 735 36 90 , e-mail: bok@wodkan.com.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.2015.139 tekst jednolity),
- 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.2006.127.886),
- 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.2015.1989),
- 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.2002.8.70),
- f) **Taryfy** – taryfy za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków zatwierdzone przez Radę Miejską Ostrowa Wielkopolskiego uchwałą nr XV/166/2015 z dnia 25 listopada 2015r., 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 Ostrowa Wielkopolskiego z dnia 28 lutego 2006r. 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 oczyszczania ścieków pochodzących ze wskazanej nieruchomości**, na warunkach szczegółowo określonych w Umowie o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków w sposób **(cechy świadczenia)**:

- I. ciągle 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.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne świadczy usługi w oparciu o obowiązujący Regulamin, Taryfy oraz Cennik, a nadto na podstawie decyzji Prezydenta Miasta Ostrowa Wielkopolskiego Nr 1/2003 z dnia 9 stycznia 2003 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. 2 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.

Ilość odprowadzonych ścieków i wód opadowych i roztopowych ustala się **na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych** a w razie ich braku jako iloczyn powierzchni określonej w Umowie i średniomiesięcznego wskaźnika przeliczeniowego. Średniomiesięczny wskaźnik przeliczeniowy ustalony jest w oparciu o średnioroczną wielkość opadów atmosferycznych dla rejonu miasta Ostrowa Wielkopolskiego obliczoną na podstawie danych pochodzących z Instytutu Meteorologii i Gospodarki Wodnej za okres kolejnych 10 lat, podzieloną przez 12 miesięcy.

Cena za odprowadzane od odbiorcy usług ścieki opadowe i roztopowe określona jest w Taryfie, natomiast cena za odprowadzane od odbiorcy usług wody opadowe i roztopowe określona jest w cenniku. Do ceny dolicza się podatek od towarów i usług w wysokości określonej odrębnymi przepisami.

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 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.

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 lub odebrane ścieki na rzecz Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego także należności w odpowiedniej części za ilość wody stanowiącej różnicę wskazań pomiędzy wodomierzem głównym a sumą wszystkich wodomierzy lokalowych na rzecz właściciela/ zarządcy budynku wielolokalowego.

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 - INFORMACJA KIEROWANA TYLKO DO KONSUMENTA ZAWIERAJĄCEGO UMOWĘ POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA LUB 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 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 30 dni od dnia jej wniesienia. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne 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- INFORMACJA KIEROWANA TYLKO DO KONSUMENTA ZAWIERAJĄCEGO UMOWĘ POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA LUB NA ODLEGŁOŚĆ

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 Przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu 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 wodociągowo-kanalizacyjne 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 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 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 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 (przesłanka wypowiedzenia)** 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 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

INFORMACJE KIEROWANE TYLKO DO KONSUMENTA ZAWIERAJĄCEGO UMOWĘ POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA LUB NA ODLEGŁOŚĆ

Nie dotyczy.

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 (dokument występujący tylko przy zawieraniu umowy poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość),
3. Wzór Formularza odstąpienia od umowy (dokument występujący tylko przy zawieraniu umowy poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość).

....., dniaroku

WODKAN
Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji S.A.
ul. Partyzancka 27
63-400 Ostrów Wielkopolski

OŚWIADCZENIE

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/My niżej podpisana/y/i.....,
będąca/y stroną umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzenie ścieków, zawartej w dniu Z
WODKAN Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji S.A. w Ostrowie Wlkp. niniejszym żądam/y, aby świadczenie
usług w ramach zawartej umowy rozpoczęte zostało przed upływem terminu na odstąpienie od umowy.

Niniejszym oświadczam/y, iż jestem/śmy świadoma/y/i, 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/y obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione od
momentu zawarcia umowy do chwili odstąpienia od niej.

.....
Odbiorca usług

....., dniaroku

WODKAN
Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji S.A.
ul. Partyzancka 27
63-400 Ostrów Wielkopolski

FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY

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

Ja/My, niżej podpisana/y/i
niniejszym informuję/emy, że w oparciu o art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumentów – odstępuję/emy
od umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzenie ścieków, zawartej w dniu z WODKAN
Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji S.A. w Ostrowie Wlkp.

.....
Odbiorca usług