

**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

Wodociągi Chrzanowskie Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Chrzanowie, ul. Jagiellońska 8, 32 – 500 Chrzanów, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Krakowa Śródmieścia w Krakowie pod numerem KRS 0000067967, , legitymującą się numerem NIP 628-000-10-37 oraz REGON 271953804, tel.32 624 13 60, 32 624 13 70, fax: 32 623 32 42, email: poczta@wodociagi.chrzanowskie.pl

2. SŁOWNICZEK

Użyte w niniejszej informacji określenia oznaczają:

- 1) **Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne** – podmiot, którego dane identyfikacyjne wskazano w rubryce nr 1 niniejszej informacji, a który świadczy usługi zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków,
- 2) **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.2020.2028 t.j. z dnia 2020.11.17 z późn. zm)- *wyciąg w zakresie załącznika nr 1*
- 3) **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.2022.1074 t.j. z dnia 2022.05.20 z późn.zm.) - *wyciąg w zakresie załącznika nr 1.*
- 4) **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),
- 5) **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.)
- 6) **Taryfy** – taryfy za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków zatwierdzone decyzją przez Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Krakowie Państwowego 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 na terenie gmin Związku Międzygminnego „Gospodarka Komunalna” z siedzibą w Chrzanowie, obejmującego gminy Chrzanów, Libiąż, Trzebinia, na okres trzech lat,
- 7) **Regulamin** - Uchwała Zgromadzenia Związku Międzygminnego „Gospodarka Komunalna” z siedzibą w Chrzanowie nr 16/2021 z dnia 12 października 2021 r. w sprawie Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków,
- 8) **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 Umów 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):

- 1) ciągły i niezawodny,
- 2) 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,
- 3) 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 nr 1/2002 r. z dnia 21 listopada 2002 Zarządu Międzygminnego Związku Chrzanowa, Libiąża, Trzebini „Gospodarka Komunalna” z siedzibą w Chrzanowie, zmienioną decyzją nr 1/2012 z dnia 19 marca 2012r. - 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. 3 Umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

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 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 wodociągowe – 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.

2. 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 wodociągowe – 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.

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. 2 Rozporządzenia taryfowego).

Stawka opłaty abonamentowej to wielkość wyrażona w jednostkach pieniężnych, 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.

4. 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 Umów o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

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 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 następujące dane:
 - a) imię i nazwisko/nazwę albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację,
 - b) przedmiot reklamacji,
 - c) uzasadnienie,
 - d) informację co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację.
- 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 możliwe jest w sytuacji, gdy niezbędne jest zbadanie przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wodomierza głównego, wodomierza lokalowego, wodomierza dodatkowego lub urządzenia pomiarowego, przeprowadzenie wizji lokalnej lub zbadanie 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 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 stanowi załącznik nr 4*. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

W przypadku, gdy odbiorca usług zgłosił pisemne żądanie (*wzór stanowi załącznik nr 3*) 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 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 za miesięcznym okresem 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 zgodnie z obowiązującym prawem zaistnieją przesłanki do odcięcia dostaw wody do nieruchomości odbiorcy usług lub zamknięcia 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

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.

17. ZAŁĄCZNIKI

1. Wyciąg z przepisów
2. Wzór Umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków wraz z Ogólnymi Warunkami Umów o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków,
3. Wzór Oświadczenia o rozpoczęciu świadczenia usług przed upływem terminu na odstąpienie od umowy,
4. Wzór Oświadczenia o odstąpieniu od umowy,
5. Oświadczenie o zapoznaniu się z informacją dla klientów będących konsumentami do umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków