

## **INFORMACJA KONSUMENCKA DLA KLIENTÓW BĘDĄCYCH KONSUMENTAMI DO UMOWY NA DOSTARCZANIE WODY LUB ODPROWADZANIE ŚCIEKÓW**

Podstawa prawna: art. 8 Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tj. Dz.U. 2020 poz. 287 z późn. zm.).

### **1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne - dane identyfikacyjne:**

Gmina Jednostka Usług Komunalnych w Bobowej, ul. Bohaterów Bobowej 6A, 38-350 Bobowa, NIP: 7382147710 REGON: 360516006 rachunek bankowy: indywidualny rachunek bankowy podany na fakturze.

Tel. (18) 3514178, e-mail: [gjuk@bobowa.pl](mailto:gjuk@bobowa.pl)

Biuro Obsługi Klienta: Gminna Jednostka Usług Komunalnych w Bobowej, ul. Bohaterów Bobowej 6A, 38-350 Bobowa.

### **2. Główne cechy świadczenia:**

1) Do obowiązków Przedsiębiorstwa należy:

- dostarczyć z sieci wodociągowej Odbiorcy wodę:

a) pod odpowiednim ciśnieniem nie niższym niż 0,05 MPa (0,5 bara) w instalacji wodociągowej budynku, przed każdym punktem czerpalnym;

b) bez ograniczeń ilościowych ustalonych na podstawie maksymalnych przepływów wodomierza zainstalowanego u Odbiorcy,

c) o normatywnej jakości odpowiadającej wodzie przeznaczonej do spożycia przez ludzi, określonej w przepisach wydanych na podstawie art. 13 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t. j. Dz. U. z 2020 r. poz. 2028);

- odbierać ścieki w sposób ciągły, o stanie i składzie zgodnym z przepisami art. 9-11 w/w ustawy:

- ustalić i wydać warunki techniczne podmiotom zainteresowanym podłączeniem do sieci wodociągowej i sieci kanalizacyjnej.

- zapewniać prawidłową eksploatację urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w jego zarządzie, w tym dokonywać na własny koszt niezbędnych napraw.

- usuwać awarie urządzeń kanalizacyjnych do pierwszej studzienki na sieci licząc od strony budynku posiadającego wewnętrzną instalację kanalizacyjną,

- utrzymać i eksploatować urządzenia zaopatrzenia w wodę obejmuje urządzenia wodociągowe do zewnętrznej ściany budynku przez którą przechodzi sieć wodociągowa.

### **3. Łączna cena lub wynagrodzenie:**

Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcą usług w oparciu o ceny i stawki opłat określone w taryfie oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków. Opłata abonamentowa obowiązuje za cały miesiąc nie zależnie od daty odbioru przyłącza.

### **4. Koszty korzystania ze środka porozumiewania się na odległość - informacja kierowana tylko do konsumenta zawierającego umowę poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość:**

Nie dotyczy:

### **5. Sposób i termin spełnienia świadczenia oraz procedura rozpatrywania reklamacji:**

Jako umowny okres rozliczeniowy przyjmuje się – minimum 1 raz na 3 miesiące.

Rozliczenie należności przysługujących Przedsiębiorstwu od Odbiorcy za świadczenia usług następować będzie według poniższych zasad:

1) ilość pobranej wody i odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego:

a) w przypadku braku możliwości odczytu wskazań wodomierza z przyczyn stojących po stronie Odbiorcy, oszacowaną ilość pobranej wody ustala się z trzech okresów rozliczeniowych. W razie braku

możliwości odczytu wskazań wodomierza głównego przez osoby reprezentujące Przedsiębiorstwo z powodu jego niesprawności ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności, a gdy nie jest to możliwe - na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza;

b) jeżeli Odbiorca odprowadzający ścieki oraz pobierający wodę z sieci wodociągowej i z własnych ujęć, nie posiada urządzenia pomiarowego do pomiaru ilości odprowadzanych ścieków, podstawą do ustalania ilości odprowadzonych ścieków jest suma wskazań wodomierza głównego i wodomierza dla pomiaru ilości wody pobranej z własnego ujęcia. Wodomierz na ujęciu własnym wody służy do prawidłowego określenia ilości ścieków odprowadzanych przez Odbiorcę. Ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie po zgłoszeniu Przedsiębiorstwu zainstalowanie dodatkowego wodomierza na koszt Odbiorcy tzw. odlicznika z którego nie powstają ścieki, celem jego zaplombowania. W przypadku braku możliwości odczytu wskazań wodomierza lub urządzenia pomiarowego z przyczyn stojących po stronie Odbiorcy, oszacowaną ilość odprowadzonych ścieków ustala się z trzech okresów rozliczeniowych. W razie braku możliwości odczytu wskazań urządzenia pomiarowego lub wodomierza na ujęciu własnym wody przez osoby reprezentujące Przedsiębiorstwo z powodu jego niesprawności ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności, a gdy nie jest to możliwe - na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego lub wodomierza na ujęciu własnym;

c) w przypadku rozliczania Odbiorcy na podstawie odczytu z wodomierza głównego nie ma możliwości przejścia na rozliczanie ryczałtowe z wyjątkiem sytuacji, gdy podłączony budynek jest w trakcie budowy;

d) w trakcie budowy istnieje możliwość korzystania z wody tylko i wyłącznie na podstawie wskazań wodomierza, jednakże w momencie zamieszkania w budynku, odbiorca wybiera sposób rozliczania;

e) w związku z brakiem możliwości odczytu wskazań wodomierza z przyczyn stojących po stronie Odbiorcy, Przedsiębiorstwo może dopuścić podanie odczytu przez Odbiorcę nie częściej niż raz do roku;

f) odczytu osobistego lub zdalnego dokonuje osoba reprezentująca Przedsiębiorstwo.

2) wskazania wodomierzy w lokalach lub przy punktach czerpalnych w budynkach wielolokalowych;

a) w przypadku różnicy wskazań między wodomierzem głównym a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych wody, właściciel lub zarządca reguluje należności wynikające z powstałej różnicy.

3) przeciętnych norm zużycia wody:

a) w przypadku rozliczania na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, Odbiorca jest zobowiązany do powiadomienia w ciągu 7 dni o wszelkich zmianach skutkujących koniecznością zmiany rozliczeń, w szczególności ilości osób zameldowanych w danej nieruchomości;

b) w przypadku rozliczania Odbiorcy na podstawie przeciętnych norm zużycia wody istnieje możliwość przejścia na rozliczanie na podstawie wskazań wodomierza głównego.

W związku z brakiem możliwości odczytu wskazań wodomierza Odbiorca ma możliwość przekazania stanu wskazań wodomierza Usługodawcy w sposób zwyczajowo przyjęty, tj. telefonicznie do biura Gminnej jednostki Usług Komunalnych w Bobowej (18)3514178 lub bezpośrednio do pracowników Jednostki: Adam Szczepanek tel. 533-164-445, Marcin Ryzner tel. 530-183-311, Bogdan Kobaka tel. 530-206-438, Jan Kasprzyk tel. 533-745-637, Piotr Zych tel. 530-169-200.

Taryfy za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków zatwierdzone są przez Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie.

Odbiorca ma prawo do zgłaszania reklamacji, dotyczących w szczególności:

1) ilości i jakości świadczonych usług;

2) wysokości opłat za usługi;

3) funkcjonowania przyrządów pomiarowych (opomiarowania) niezależnie od ich własności. Reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej. Reklamacja dotycząca naruszenia jakości, ciągłości dostaw i ciśnienia wody powinna być dokonana niezwłocznie po wystąpieniu zakłócenia w celu

dokonania sprawdzenia przez Przedsiębiorstwo. Inne reklamacje Odbiorca może zgłaszać w terminie do 21 od daty otrzymania faktury lub zdarzenia stanowiącego postawę reklamacji.

Reklamacja zawiera:

- 1) imię i nazwisko lub nazwę firmy oraz adres zamieszkania Odbiorcy bądź siedziby;
- 2) opis przedmiotu reklamacji;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) numer i datę umowy lub numer odbiorcy usług;
- 5) podpis Odbiorcy.

Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację w terminie do 14 dni od daty jej wniesienia. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu do 30 dni. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do Odbiorcy, udostępnia on nieruchomość osobom reprezentującym Przedsiębiorstwo. Zaniechanie tego obowiązku wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji.

Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Możliwe jest także udzielenie odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną, faxem lub w inny sposób, o ile Odbiorca wskaże taką formę. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez Przedsiębiorstwo w całości lub w części wymaga sporządzenia uzasadnienia. W przypadku reklamacji wskazań wodomierza głównego, reklamację uwzględnia się, o ile kontrola metrologiczna potwierdzi nieprawidłowość działania tego wodomierza. W przypadku, gdy badania nie potwierdzą niesprawności wodomierza, koszty związane z jego sprawdzeniem pokrywa Odbiorca w wysokości określonej umową sporządzoną przed przystąpieniem do sprawdzenia.

Na podstawie art. 27e Ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, Odbiorcy przysługuje prawo złożenia do Dyrektora RZGW w Krakowie wniosku o wszczęcie postępowania administracyjnego, w przypadku:

- 1) odmowy zawarcia umowy na dostawę wody lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne;
- 2) odcięcie dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

## **6. Sposób i termin wykonania prawa odstąpienia od umowy- informacja kierowana tylko do konsumenta zawierającego umowę poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość:**

Nie dotyczy.

## **7. Odpowiedzialność za jakość świadczenia:**

Odpowiedzialność Gminnej Jednostki Usług Komunalnych w Bobowej normują przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w tym w szczególności ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks Cywilny. Gminna Jednostka Usług Komunalnych w Bobowej 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 zawierana jest na czas nieokreślony.

Umowa może zostać zawarta na czas określony w przypadku, gdy:

- 1) tytuł prawny do nieruchomości przyłączonej do sieci został ustanowiony na czas określony;
- 2) wnioskodawca składa wniosek o zawarcie umowy na czas określony.

## **9. Treść usług posprzedażnych i gwarancji:**

Nie dotyczy.

## **10. Sposoby i przesłanki wypowiedzenia umowy:**

Umowa może być rozwiązana przez Odbiorcę i Przedsiębiorstwo z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia w formie pisemnej pod rygorem bezskuteczności wypowiedzenia.

Wypowiedzenie umowy następuje w formie pisemnej bez podania przyczyny lub za pisemnym porozumieniem stron.

W przypadku opóźnienia wpłaty za pobór wody lub/i odprowadzanie ścieków za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty, a także gdy został stwierdzony nielegalny pobór wody lub/i nielegalne odprowadzanie ścieków tj. bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych oraz gdy jakość odprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa Przedsiębiorstwo może rozwiązać umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia. Po rozwiązaniu umowy Przedsiębiorstwo dokonuje odcięcia dostawy wody i/lub odcięcia przyłącza kanalizacyjnego oraz zdemontowania wodomierza. Koszty ponownego uruchomienia przyłącza/y ponosi Odbiorca.

**11. Koszty zwrotu rzeczy w przypadku odstąpienia od umowy, które ponosi konsument:**

Nie dotyczy.

**12. Minimalny czas trwania zobowiązań konsumenta wynikających z umowy:**

Zgodnie z kodeksem cywilnym.

**13. Kodeks dobrych praktyk:**

Nie dotyczy

**14. Kaucja lub inne gwarancje finansowe informacje kierowane tylko do konsumenta zawierającego umowę poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość:**

Nie dotyczy

**15. Funkcjonalność treści cyfrowych:**

Nie dotyczy

**16. Interoperacyjność treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowanie:**

Nie dotyczy

**17. Załączniki:**

Nie dotyczy