

## **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:

a) dostarczyć z sieci wodociągowej Odbiorcy wodę:

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

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

- 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);

b) odbierać ścieki w sposób ciągły, o stanie i składzie zgodnym z przepisami art. 9-11 w/w ustawy, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m<sup>3</sup>/d;

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

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

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

f) 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 ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego:

a) w przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego

działania wodomierza, 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) postanowienia pkt a) stosuje się odpowiednio w przypadku braku możliwości odczytania wodomierza głównego przez osoby reprezentujące Przedsiębiorstwo w okresie rozliczeniowym z powodu braku dostępu do niego,

c) w przypadku rozliczania Odbiorcy na podstawie odczytu z wodomierza głównego nie ma możliwości przejścia na rozliczanie na podstawie przeciętnych norm zużycia wody 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 zakończenia budowy 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) Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.

3) W razie braku urządzenia pomiarowego, ilość odprowadzonych ścieków ustala się jako równą ilości wody pobranej na podstawie wskazań wodomierza głównego, wodomierza dla pomiaru ilości wody pobranej z własnego ujęcia lub określonej w umowie.

a) w przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego lub wodomierza na ujęciu własnym wody ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego działania wodomierza, 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 głównego lub wodomierza na ujęciu własnym wody.

b) postanowienia pkt a) stosuje się również w przypadku braku możliwości odczytania wodomierza głównego lub wodomierza na ujęciu własnym wody przez osoby reprezentujące Przedsiębiorstwo w okresie rozliczeniowym z powodu braku dostępu do niego.

c) w przypadku, gdy Odbiorca odprowadzający ścieki i pobierający wodę z sieci wodociągowej oraz z własnych ujęć, nie posiada zainstalowanego urządzenia pomiarowego, podstawą do ustalania ilości odprowadzonych ścieków jest suma wskazań wodomierza głównego i wodomierza dla pomiaru ilości wody pobranej z własnego ujęcia,

d) w przypadku, gdy Odbiorca odprowadzający ścieki posiada tylko własne ujęcie wody, a nie posiada urządzenia pomiarowego, ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań wodomierza dla pomiaru ilości wody pobranej z własnego ujęcia.

e) w rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków - ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie po zgłoszeniu Przedsiębiorstwu zainstalowanie dodatkowego wodomierza na koszt Odbiorcy tzw. odlicznika, z którego ustalana jest wielkość zużycia wody na ten cel,

f) w przypadku rozliczania Odbiorcy na podstawie odczytu z wodomierza nie ma możliwości przejścia na rozliczanie na podstawie przeciętnych norm zużycia wody z wyjątkiem sytuacji, gdy podłączony budynek jest w trakcie budowy,

g) 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, w sposób zwyczajowo przyjęty, tj. telefonicznie do biura Gminnej Jednostki Usług Komunalnych w Bobowej tel. (18)3514178 lub bezpośrednio do pracowników Jednostki: Tomasz Sekuła 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. 883-744-773

h) odczytu osobistego lub zdalnego dokonuje osoba reprezentująca Przedsiębiorstwo.

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 lub obiektu budowlanego należącego do Odbiorcy, prawo wstępu w tym celu mają osoby reprezentujące Przedsiębiorstwo po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia zgodnie z art. 7 ustawy.

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 jest zawierana na czas określony lub nieokreślony.

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

Nie dotyczy.

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

- 1) Rozwiązanie umowy może nastąpić w formie pisemnej:
  - w każdym czasie za porozumieniem stron,
  - z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia.
- 2). Odbiorca ma prawo wypowiedzieć umowę w każdym czasie. Odbiorca rozwiązując umowę może wskazać nowego właściciela lub użytkownika nieruchomości, przedstawiając stosowny dokument albo

złożyć wniosek o likwidację przyłącza wodociągowego/kanalizacyjnego oraz zdemontowanie wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego. Koszty ponownego uruchomienia dostawy wody/odprowadzania ścieków ponosi Odbiorca.

- 3). Przedsiębiorstwo może wypowiedzieć umowę w sytuacjach mających istotny wpływ na realizację umowy tj.: w przypadku opóźnienia wpłaty za pobór wody/odprowadzanie ścieków za pełne dwa okresy obrotowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty, a także gdy został stwierdzony nielegalny pobór wody/odprowadzanie ścieków - bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach i urządzeniach pomiarowych oraz gdy przyłącz wodociągowy/kanalizacyjny został wykonany niezgodnie z przepisami prawa.

**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