

INFORMACJA KONSUMENCKA

Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Rybniku podaje do wiadomości Odbiorców usług poniższe informacje.

Dane Sprzedawcy

Sprzedawcą jest: **Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o.** z siedzibą w Rybniku przy ul. Pod Lasem 62, wpisane do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000101637, będącym podatnikiem VAT i posiadające numer identyfikacyjny NIP 642-26-64-990, kapitał zakładowy 598.248.500,00 zł prowadzące działalność z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

Dane adresowe i kontaktowe Sprzedawcy

Siedzibą Sprzedawcy jest: 44-210 RYBNIK, UL. POD LASEM 62

Adres poczty elektronicznej: pwik@pwik-rybnik.pl

Adres strony internetowej: www.pwik-rybnik.pl

Numer telefonu do siedziby: 32 43 280 00

Numer fax: 32 42 496 44

Numery telefonu do zgłaszania awarii: 32 42 236 81 (całodobowo)

Komórka organizacyjna upoważniona do kontaktów z odbiorcami usług lub podmiotami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci oraz do przyjmowania reklamacji

Biuro Obsługi Klienta, tel. 32 43 28 00, email: bok@pwik-rybnik.pl.

Biuro Obsługi Klienta jest czynne od poniedziałku do piątku w godzinach: 7:00 do 15:00 od poniedziałku do środy; 7:00 do 18:00 od czwartku do piątku.

Adres dla potrzeb składania reklamacji przez Odbiorcę usług: 44-210 RYBNIK, UL. POD LASEM 62.

Sposób kontaktowania się z Odbiorcą usług

Sprzedawca będzie kontaktował się z Odbiorcą usług za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, a w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz telefonów. W sytuacji, gdy wymagają tego przepisy prawa, w tym umowa, Sprzedawca będzie kontaktował się z Odbiorcą usług przy zastosowaniu formy pisemnej (listownie).

Przedmiot świadczenia

Przedmiotem świadczenia usług jest:

- dostawa wody w ilości i o ciśnieniu określonych w warunkach technicznych oraz zawartej umowie oraz o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi, a także odbieranie ścieków w ilości i na warunkach określonych w warunkach technicznych oraz umowie zawartej pomiędzy sprzedawcą i odbiorcą. Szczegółowa informacja o jakości dostarczanej wody, w tym o jej twardości, publikowana jest na stronie internetowej Sprzedawcy i aktualizowana na bieżąco po uzyskaniu stosownych wyników badań laboratoryjnych.
- usługi techniczne – wydawanie warunków technicznych, uzgadnianie dokumentacji, usługi projektowe
- usługi wykonania przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego,

- wywóz nieczystości płynnych,
- usługi laboratoryjne
- inspekcja telewizyjna kanalizacji sanitarnej.

Cena lub wynagrodzenie za świadczenie usług wraz z podatkami

Taryfy stanowiące zestawienie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków obowiązujące na terenie Gminy Rybnik, Gaszowice i Jejkowice dla poszczególnych grup Odbiorców w danym okresie taryfowym są zatwierdzane przez organ regulacyjny, tj. dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego „Wody Polskie” w Gliwicach.

Sprzedawca udostępni Odbiorcom wyciąg z obowiązujących taryf:

1. w formie pisemnej w siedzibie Sprzedawcy;
2. w formie elektronicznej na stronie internetowej Sprzedawcy.

Sposób i termin zapłaty

Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej doręczenia.

Odbiorca może dokonać zapłaty:

1. gotówką:
 - w kasie – PWiK Sp. z o.o., Rybnik, ul. Pod Lasem 62 od poniedziałku do piątku w godzinach 7:00 do 15:00 (od poniedziałku do czwartku); 7:00 do 12:30 (piątek),
 - we wpłatomacie – Rybnik, ul. Pod Lasem 62 – całodobowo przez 7 dni w tygodniu,
2. wpłata na numer rachunku bankowego Spółki, indywidualnie nadany dla każdego Odbiorcy i wskazany na fakturze VAT. Koszty związane z wykonaniem płatności ponosi Odbiorca.

Sposób i termin spełnienia świadczenia usług przez Sprzedawcę

Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzanie ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo z odbiorcami usług wyłącznie w oparciu o ceny i stawki opłat określone w ogłoszonych taryfach. Ceny usług niezawartych w taryfach określa cennik usług dodatkowych, który dostępny jest w siedzibie przedsiębiorstwa i na stronie internetowej przedsiębiorstwa www.pwik-rybnik.pl. Podstawę do ustalenia ilości dostarczonej wody do nieruchomości stanowią wskazania wodomierza głównego, w tym również w układzie równoległym w przypadku rozdziału instalacji na cele przeciwpożarowe, a także wskazania wodomierzy przy punktach czerpalnych w budynkach wielolokalowych. Wskazania wodomierzy odczytuje przedsiębiorstwo w okresach rozliczeniowych określonych w umowie.

W przypadku braku wodomierza ilość dostarczonej wody do budynku ustala się zgodnie z przeciętnymi normami zużycia wody, określonymi w odrębnych przepisach.

W przypadku braku możliwości odczytania wodomierza głównego przez przedsiębiorstwo w okresie rozliczeniowym z powodu jego niesprawności, ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności 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 niesprawności wodomierza.

Ilość odprowadzonych ścieków określa się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się jako równą ilości

dostarczonej wody przez Przedsiębiorstwo z uwzględnieniem poboru wody z innych źródeł rejestrowanych dodatkowym wodomierzem wbudowanym na koszt Odbiorcy, zaś w przypadku braku wodomierza na innych źródłach wody wg normy ryczałtowej.

Okres rozliczeniowy obowiązujący odbiorców usług jest określone w umowie, z tym zastrzeżeniem, że jest to okres nie krótszy niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż sześć miesięcy. W przypadku kradzieży, uszkodzenia wodomierza głównego, zerwania plomb lub innej zawinionej przez odbiorcę niesprawności wodomierza lub urządzenia pomiarowego, odbiorca będzie zobowiązany do poniesienia kosztów naprawy, wymiany zestawu wodomierzowego lub urządzenia pomiarowego.

Sposób załatwiania reklamacji

Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorstwa reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług, w tym w szczególności ilości i jakości świadczonych usług, wysokości opłat za takie usługi, funkcjonowania przyrządów pomiarowych niezależnie od ich własności.

Reklamacja może być zgłaszana w dowolnej formie (ustnie, telefonicznie, e-mail, pisemnie itp.).

Reklamacje powinny zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo nazwę podmiotu zgłaszającego reklamację;
- 2) przedmiot reklamacji;
- 3) uzasadnienie;
- 4) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację.

Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji w terminie 30 dni od daty wpływu reklamacji w formie pisemnej, chyba że podmiot zgłaszający reklamację wskaże inny sposób kontaktu.

Przedsiębiorstwo wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji w przypadku zaniechania udostępnienia nieruchomości przez odbiorcę.

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

Przedsiębiorstwo dostarcza wodę i odprowadza ścieki na podstawie pisemnych umów zawieranych z odbiorcami usług

Warunkami zawarcia umowy są:

- 1) przyłączenie nieruchomości do sieci;
 - 2) wystąpienie z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy przez osoby, o których mowa w ustawie.
- Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzania ścieków powinien zawierać:
- 1) imię i nazwisko (nazwę), numer NIP (o ile wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą) oraz adres zamieszkania (siedziby) wnioskodawcy;
 - 2) wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę;
 - 3) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa, czy też posiada własne ujęcie wody;
 - 4) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa, czy też wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków;
 - 5) oświadczenie wnioskodawcy na jakie cele będzie wykorzystywał wodę;
 - 6) oświadczenie wnioskodawcy jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy (przemysłowe, bytowe albo komunalne).

W terminie 14 dni od dnia złożenia przez wnioskodawcę wniosku o zawarcie umowy, przedsiębiorstwo sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, z tym zastrzeżeniem, że umowa zostanie zawarta w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku.

Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków jest zawierana na czas określony lub nieokreślony. W przypadku, gdy tytuł prawny do nieruchomości do której ma być dostarczana woda lub z której mają być odprowadzane ścieki jest określony, umowa jest zawierana na czas określony. Umowa zawierana jest w lokalu przedsiębiorstwa bądź poza lokalem, przy jednoczesnym udzieleniu odbiorcy usługi informacji, o których mowa w art. 12 i art. 15 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumentach (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 683 ze zm.).

Przedsiębiorstwo udostępnia na swojej stronie internetowej aktualne obowiązujące wzorce wniosków o zawarcie umowy stosowanych w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

Sposób rozstrzygnięcia spraw spornych (art. 27e Ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. Dz.U.2017.328 t.j. z dnia 2017.02.23))

Sprawy sporne dotyczące:

- 1) odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
- 2) odłączenia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci

- na wniosek strony rozstrzyga organ regulacyjny w drodze decyzji.

Rozstrzygnięcie organu regulacyjnego może polegać na nakazaniu przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu:

- 1) zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków;
- 2) przywrócenia dostawy wody;
- 3) otwarcia przyłącza kanalizacyjnego;
- 4) przyłączenia do sieci.

Na wniosek jednej ze stron organ regulacyjny może określić, w drodze postanowienia, na które służy zażalenie, warunki zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków, lub przyłączenia do sieci do czasu ostatecznego rozstrzygnięcia sporu.

Możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

1. Odbiorca usług może zdecydować się na dochodzenie polubownego rozstrzygnięcia sporu ze Sprzedawcą związanego ze sprzedażą towaru przed jednym ze stałych sądów polubownych specjalizujących się w sprawach konsumenckich, które to sądy działają przy wojewódzkich inspektorach inspekcji handlowej na podstawie art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 roku o Inspekcji Handlowej, zgodnie z ich regulaminami.
2. Odbiorca może skorzystać z postępowania mediacyjnego uregulowanego szczegółowo w przepisach art. 183¹ i nast. Kodeksu postępowania cywilnego.
3. Odbiorca może uzyskać pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Odbiorcą a Sprzedawcą, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich).