

INFORMACJA KONSUMENCKA
Dla klientów PWiK Czerwionka-Leszczyń Sp. z o.o.

1. Przedmiot świadczenia usług oraz sposób porozumiewania się z konsumentem

Przedmiotem świadczenia usług przez Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Spółka. z o.o. w Czerwionce-Leszczyńach (zwane dalej Usługodawcą lub Przedsiębiorstwem) jest pobór, uzdatnianie i rozprowadzanie wody, odprowadzanie i oczyszczanie ścieków na warunkach określonych w zezwoleniu wydanym zgodnie z art. 18 Ustawy z dnia 07 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

Usługodawca będzie kontaktował się z Usługobiorcą bezpośrednio:

- w siedzibie Usługodawcy w godzinach pracy, tj. od poniedziałku do piątku w godz. od 7⁰⁰ do 15⁰⁰ z inicjatywy Usługobiorcy;
- w miejscu dostarczania wody i/lub odbioru ścieków – po uzgodnieniu terminu spotkania z przedstawicielem Przedsiębiorstwa.

Nadto Usługodawca będzie kontaktował się z Usługobiorcą za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, a w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz telefonicznie.

W sytuacji, gdy wymagają tego przepisy prawa (w tym umowa), Usługodawca będzie kontaktował się z Usługobiorcą przy zastosowaniu formy pisemnej (listownie).

Godziny pracy przedstawicieli Przedsiębiorstwa – w dni robocze od poniedziałku do piątku od 7⁰⁰ do 15⁰⁰.

Godziny pracy w poszczególnych dniach tygodnia, numery telefonów oraz adres e-mail podane są do publicznej wiadomości w siedzibie Przedsiębiorstwa, jak również na stronie internetowej Przedsiębiorstwa.

2. Dane usługodawcy

Usługodawcą jest Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Spółka z o.o., 44-230 Czerwionka-Leszczyń, ul. Nowy Dwór 20, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym w Gliwicach pod numerem KRS 0000106804, Telefon: 32 431 81 80, 32 431 10 87, 32 431 14 57, Fax: 32 431 82 00, e-mail: pwikcl@pwikcl.pl

3. Cena za świadczenie usług wraz z podatkami

Rozliczanie należności za usługi związane z zaopatrzeniem w wodę i odprowadzaniem ścieków następuje na podstawie cen i stawek opłat określonych w obowiązujących taryfach za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków.

Określone w taryfach ceny i stawki opłat obowiązują nieprzerwanie do czasu ustalenia nowych cen i stawek opłat taryfowych przez organ regulacyjny, zgodnie z art. 24b – 24g ustawy z dnia 07 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2001 r. Nr 72, poz. 747 z późn. zm). Aktualnie obowiązujące taryfy dostępne są na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie (<https://wodypolskie.bip.gov.pl/taryfy/rzgw-w-gliwicach-taryfy/>) oraz na stronie PWiK Czerwionka-Leszczyń Sp. z o.o. (<http://www.pwikcl.pl/text/8/taryfy.htm>)

Zmiana taryf nie wymaga zmiany zawartej umowy.

W przypadku zmiany stawki podatku od towarów i usług, stosowanej dla usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków, ceny i stawki opłat wskazane w taryfach mogą ulec zmianie w zakresie wynikającym ze zmiany stawki podatku.

Faktury za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki wystawiane są w zależności od okresu rozliczeniowego, nie dłuższego niż 3 miesiące. Faktura przesyłana jest Usługobiorcy pocztą, pocztą elektroniczną lub doręczana osobiście przez pracowników PWiK Czerwionka-Leszczyń Sp. z o.o.

Usługobiorca reguluje należności za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób. Zapłaty należy dokonać przelewem na rachunek bankowy wskazany na fakturze. W tytule przelewu, prosimy o wpisanie numeru faktury, co umożliwi prawidłowe przyporządkowanie wpłaty.

Jeżeli w okresie 3 miesięcy Odbiorca nie otrzymał faktury, prosimy o zgłoszenie tego faktu do Biura Obsługi Klienta za pomocą:

- poczty elektronicznej: bok@pwikcl.pl
- telefonicznie pod numerem 32 431-81-80 wew. 952 lub 953.

Rozliczenie należności za inne usługi następuje w terminach wynikających z zawartych Umów lub wystawionych za wykonane usługi faktur.

4. Sposób i termin spełnienia świadczenia usług oraz stosowanej przez przedsiębiorstwo procedury rozpatrywania reklamacji

Usługodawca jest zobowiązany do stałego świadczenia usług na rzecz Usługobiorcy na warunkach określonych w zawartej z Usługobiorcą umowie, zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa a w szczególności z ustawą z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków
Ilość pobranej wody ustala się zgodnie ze wskazaniami wodomierzy głównych.

W przypadku niesprawności wodomierza lub niemożności odczytu w przyjętym okresie obrachunkowym z winy Odbiorcy, zostanie wystawiona faktura wg średniego zużycia wody z ostatnich 3 miesięcy.

Ilość odprowadzonych ścieków określa się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.

W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzanych ścieków ustala się jako równą ilości dostarczonej wody przez Przedsiębiorstwo z uwzględnieniem:

- poboru wody z innych źródeł rejestrowanych dodatkowym wodomierzem wbudowanym na koszt Usługobiorcy, zaś w przypadku braku wodomierza na innych źródłach wody wg normy ryczałtowej,
- ilości bezpowrotnie zużytej wody, ustalonej na podstawie wskazań dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt Usługobiorcy.

W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego w sytuacji świadczenia usługi wyłącznie w zakresie odprowadzania ścieków, ilość odprowadzanych ścieków ustala się wg średniej ilości odprowadzanych ścieków w okresie ostatnich 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności działania urządzenia pomiarowego, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniej ilości odprowadzanych ścieków w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średnio miesięcznej ilości odprowadzanych ścieków roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego.

Usługobiorca ma prawo składać reklamacje dotyczące przedmiotu umowy oraz rozliczeń za świadczone usługi. Reklamacje należy składać w formie pisemnej np. poprzez złożenie pisma w siedzibie przedsiębiorstwa, wysłanie pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną. Jednakże złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku terminowej zapłaty należności.

Ponadto pracownicy Przedsiębiorstwa w dni robocze w godzinach od 7⁰⁰ do 15⁰⁰ udzielają wyjaśnień dotyczących świadczonych usług.

Warunki i sposób rozpatrywania reklamacji określone są ustawą z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. z 2001 r. Nr 72, poz. 474 z późn. zm.) i Regulaminem dostarczania wody i odprowadzania ścieków, obowiązującym na terenie danej gminy.

5. Odpowiedzialność przedsiębiorstwa za jakość świadczonych usług

Usługodawca jest zobowiązany dostarczyć towar wolny od wad, tj. w przypadku dostawy wody – o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi – zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie normami, o ciśnieniu określonym w warunkach technicznych lub w obowiązujących przepisach i w ilości określonej w zawartej umowie, a w przypadku odbioru ścieków – w sposób niezawodny i w ilości określonej w zawartej umowie. Dlatego też Usługobiorca ma prawo żądać od przedsiębiorstwa bonifikaty w opłacie za dostarczoną wodę:

1. w razie dostawy wody o obniżonej jakości (o obniżonej jakości wody decyduje wynik badań laboratoryjnych);
2. o ciśnieniu niższym od określonego warunkami technicznymi - z powodów leżących po stronie przedsiębiorstwa.
Ciśnienie wody mierzy się na wylocie zaworu za wodomierzem głównym.

Bonifikatę przyznaje się na czas nie dłuższy niż do usunięcia przyczyny obniżonej jakości wody oraz/lub na czas nie dłuższy niż do usunięcia przyczyny niższego ciśnienia wody od określonego warunkami technicznymi.

Usługobiorca ma także prawo żądać od Przedsiębiorstwa bonifikaty w opłacie za odebrane ścieki, pod warunkiem udokumentowania faktu, że ścieki nie zostały wprowadzone do urządzeń kanalizacyjnych (np. woda nie została zużyta, lecz w wyniku awarii przedostała się bezpośrednio do gruntu).

Usługi techniczne oraz drobne naprawy awaryjne realizowane są na podstawie pisemnego wniosku lub zlecenia osoby zainteresowanej. Pozostałe usługi wykonywane na zlecenie odbiorcy realizowane są na warunkach uzgodnionych w umowie, w której zawarte są informacje dotyczące właściwości poszczególnych usług. W zależności od przedmiotu umowy, do zawieranych umów mają zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązującego, odpowiednie ze względu na przedmiot zawieranej umowy. W każdym przypadku Usługodawca jest jednak zobowiązany do wykonania zobowiązania bez wad. Odpowiedzialność Przedsiębiorstwa w tym zakresie normują przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w tym w szczególności ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny.

Przedsiębiorstwo 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.

6. Treści usług posprzedających i gwarancji

Przedsiębiorstwo nie udziela odrębnej gwarancji na sprzedawany produkt gdyż jakość wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi została określona w rozporządzeniu Ministra Zdrowia, jako akt wykonawczy dla art. 13 Ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

7. Czas trwania umowy oraz sposób i przesłanki wypowiedzenia umowy

Umowa jest zawierana na czas nieokreślony. Za zgodą stron, w przypadkach indywidualnych, umowa może być zawarta na czas określony.

Umowa może być rozwiązana za zgodą stron, w każdym czasie, na podstawie porozumienia stron. Usługobiorca usług może rozwiązać umowę w drodze jej wypowiedzenia, bez podawania jakiegokolwiek przyczyny, z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia. Aby skorzystać z prawa do rozwiązania umowy za wypowiedzeniem, Usługobiorca musi poinformować przedsiębiorstwo o swojej decyzji przez złożenie jednoznacznego oświadczenia (np. pismo złożone w siedzibie przedsiębiorstwa, pismo wysłane pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną). Okres wypowiedzenia może ulec skróceniu, za zgodą obu stron.

Przedsiębiorstwo może odstąpić od umowy wyłącznie w przypadku zajścia przewidzianych prawem okoliczności uzasadniających odcięcie dostawy wody i/lub zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego.

Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne gdy:

1. przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa;
2. odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty;
3. jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego;
4. został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków, to jest bez zawartej umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.

Odstąpienie od umowy z jednego z powyższych powodów powoduje jej wygaśnięcie w terminie wskazanym w oświadczeniu Przedsiębiorstwa o odstąpieniu od umowy.

Wygaśnięcie umowy może nastąpić również w przypadku utraty przez dotychczasowego odbiorcę usług tytułu prawnego do nieruchomości oraz w innych przypadkach wynikających z przepisów prawa.

Umowy/Zlecenia na inne usługi mogą regulować w sposób odrębny czas trwania umowy i prawo jej rozwiązania.

8. Koszty korzystania ze środków porozumiewania się na odległość

Koszty porozumiewania się na odległość (w tym koszty połączeń telefonicznych i korzystania z sieci Internet) w celu zawarcia umowy (lub w sprawie zawartej umowy) ponoszone są przez stronę inicjującą, zgodnie z taryfą jego operatora.

9. Dodatkowe informacje związane z dostawą wody i odbiorem ścieków

Windykacja należności

Informacja o aktualnym zadłużeniu Usługobiorcy widnieje na bieżąco wystawianych fakturach.

Usługobiorca zobowiązany jest do terminowej zapłaty należności za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki.

Zwłoka w zapłacie uprawnia Przedsiębiorstwo do naliczania i dochodzenia ustawowych odsetek z tytułu nieterminowej zapłaty należności.

W przypadku braku zapłaty należności w ustalonym terminie Usługodawca wysyła Usługobiorcy wezwanie do zapłaty zaległości z nowo wyznaczonym terminem płatności. Jeżeli po upływie tego terminu Usługobiorca nadal nie ureguje zaległej należności Usługodawca wysyła ostateczne wezwanie do zapłaty. Nieuregulowanie zaległości, pomimo otrzymania ostatecznego wezwania do zapłaty, skutkować będzie skierowaniem zadłużenia na drogę postępowania sądowego a dalej do egzekucji komorniczej. W takiej sytuacji Usługobiorcę dodatkowo obciążą koszty postępowania sądowego i egzekucyjnego.

Bezprawnny pobór wody lub odprowadzanie ścieków

Ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. Nr 72, poz. 747 ze zmianami) w art. 28 przewiduje sankcje karne i pieniężne w poniżej opisanych sytuacjach.

Kto bez uprzedniego zawarcia umowy pobiera wodę z urządzeń wodociągowych podlega karze grzywny do 5000 zł. Takiej karze podlega także ten, kto uszkodza wodomierz główny, zrywa lub uszkodza plomby umieszczone na wodomierzach, urządzeniach pomiarowych lub zaworze odcinającym, a także wpływa na zmianę, zatrzymanie lub utratę właściwości lub funkcji metrologicznych wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego.

Natomiast ten, kto bez uprzedniego zawarcia umowy wprowadza ścieki do urządzeń kanalizacyjnych podlega karze ograniczenia wolności albo grzywny do 10 000 zł.

Takiej karze podlega także ten, kto:

1. wprowadza wody opadowe i roztopowe oraz wody drenażowe do kanalizacji sanitarnej;
2. wprowadza do urządzeń kanalizacyjnych:
 - 1) odpady stałe, które mogą powodować zmniejszenie przepustowości przewodów kanalizacyjnych, a w szczególności żwiru, piasku, popiołu, szkła, wycieczyn, drożdży, szczeciny, ścinków skór, tekstyliów, włókien, nawet jeżeli znajdują się one w stanie rozdrobnionym;
 - 2) odpady płynne niemieszające się z wodą, a w szczególności sztuczne żywice, lakiery, masy bitumicznych, smoły i ich emulsje, mieszaniny cementowe;
 - 3) substancje palne i wybuchowe, których punkt zapłonu znajduje się w temperaturze poniżej 85°C, a w szczególności benzyny, nafty, oleje opałowe, karbid, trójnitrotoluen;
 - 4) substancje żrące i toksyczne, a w szczególności mocne kwasy i zasady, formaliny, siarczki, cyjanki oraz roztwory amoniaku, siarkowodoru i cyjanowodoru;
 - 5) odpady i ścieki z hodowli zwierząt, a w szczególności gnojówkę, gnojowicę, obornik, ścieki z kiszzonek;
 - 6) ścieki zawierające chorobotwórcze drobnoustroje pochodzące z:
 - a) obiektów, w których są leczeni chorzy na choroby zakaźne,
 - b) stacji krwiodawstwa,
 - c) zakładów leczniczych dla zwierząt, w których zwierzęta są leczone stacjonarnie na choroby zakaźne,
 - d) laboratoriów prowadzących badania z materiałem zakaźnym pochodzącym od zwierząt.

W razie skazania za wykroczenie lub przestępstwo, o których mowa wyżej, sąd może orzec nawiązkę na rzecz przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, w wysokości 1000 zł za każdy miesiąc, w którym nastąpiło bezumowne pobieranie wody z urządzeń wodociągowych lub wprowadzanie ścieków do urządzeń kanalizacyjnych tego przedsiębiorstwa.

Uprawnienia kontrolne przedsiębiorstwa

Osoby reprezentujące przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia, mają prawo wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego należących do Odbiorcy usług w celu:

- 1) zainstalowania lub demontażu wodomierza głównego;
- 2) przeprowadzenia kontroli urządzenia pomiarowego, wodomierza głównego lub wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych i dokonania odczytu ich wskazań oraz dokonania badań i pomiarów;
- 3) przeprowadzenia przeglądów i napraw urządzeń posiadanych przez przedsiębiorstwo;
- 4) sprawdzenia ilości i jakości ścieków wprowadzanych do sieci;
- 5) odcięcia przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego lub założenia plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczanie wody do lokalu;
- 6) usunięcia awarii przyłącza wodociągowego.

Kto nie dopuszcza przedstawiciela przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego do wykonania opisanych wyżej czynności, na podstawie art. 28 Ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. Nr 72, poz. 747 ze zmianami), podlega karze grzywny do 5000 zł.