

**INFORMACJE DLA KLIENTÓW BĘDĄCYCH KONSUMENTAMI  
DO UMOWY O ZAOPATRZENIE W WODĘ LUB ODPROWADZANIE ŚCIEKÓW  
ZAWIERANEJ W INNY SPOSÓB NIŻ POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA LUB NA ODLEGŁOŚĆ**

**1. PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE - DANE IDENTYFIKUJĄCE**

**Wodociągi i Kanalizacja Turawa spółka z ograniczoną odpowiedzialnością**  
z siedzibą w Turawie, przy ul. Opolskiej 43  
wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy w Opolu,  
VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000307671,  
legitymująca się numerem NIP: 991-042-23-52 oraz REGON: 160202142,  
nr. tel. (77) 440 44 44, (77) 402 70 89; e-mail: [sekretariat@wik.turawa.pl](mailto:sekretariat@wik.turawa.pl)

**2. SŁOWNICZEK**

Użyte w niniejszej informacji określenia oznaczają:

- a) **Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne** – podmiot, którego dane identyfikacyjne wskazano w pkt 1 niniejszej informacji, a który świadczy usługi zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków,
- b) **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.2019.1437 z późn. zm.) - *wyciąg w załączeniu*,
- c) **Rozporządzenie taryfowe** - Rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określenia taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzenie ścieków (Dz.U. poz. 472) - *wyciąg w załączeniu*,
- d) **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. poz. 2294),
- e) **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. Nr 8, poz.70),
- f) **Taryfy** – taryfy za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków zatwierdzone przez Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie w Gliwicach decyzją nr GL.RZT.70.106.2021 z dnia 14 maja 2021, stanowiące zestawienie ogłoszonych publicznie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków oraz warunki ich stosowania,
- g) **Regulamin** - Uchwała nr XXXIII/214/2021 Rady Gminy Turawa z dnia 19 sierpnia 2021r. w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Turawa,
- h) **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 Umowy 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)**:

- I. ciągły i niezawodny,
- II. 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,
- III. 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 OŚ-I-7033/2/2010 z dnia 17 marca 2010r. - 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 taryfowych 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.

#### A. 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).

Rozliczenie ilości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług jest dokonywane na podstawie wskazań wodomierzy lub urządzenia pomiarowego lub na podstawie umowy (§ 17 ust. 3 Rozporządzenia taryfowego).

Cena za dostarczoną wodę to wielkość wyrażona w jednostkach pieniężnych, którą odbiorca usług jest obowiązany zapłacić Przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu za 1 m<sup>3</sup> 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.

#### B. 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 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 m<sup>3</sup> 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.

#### C. 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, w złotych 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.

#### 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 Umowy zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków.

**Na łączne wynagrodzenie za świadczone przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usługi może mieć również wpływ wysokość dopłat, o których mowa w art. 24 ust. 6 Ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.** Kwota dopłaty umniejsza stosunkowo finalną należność.

## 5. 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:

- I. 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.
- II. Reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej. Zaleca się aby reklamacja zawierała co najmniej:
  - a. imię i nazwisko/nazwę firmy i adres odbiorcy usług,
  - b. przedmiot reklamacji,
  - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - d. numer Umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków,
  - e. podpis odbiorcy usług.
- III. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia jej wniesienia. Przedłużenie terminu na rozpatrzenie reklamacji do 30 dni możliwe jest w sytuacji, gdy niezbędne jest zbadanie przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne 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**.

### Rozstrzygnięcie spraw spornych przez organ regulacyjny

Organ regulacyjny – Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie w Gliwicach rozstrzyga na wniosek strony w drodze decyzji spory w sprawach odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego (art. 27e ust. 1 Ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków).

Na wniosek jednej ze stron organ regulacyjny może określić, w drodze postanowienia, na które służy zażalenie, warunki zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków do czasu ostatecznego rozstrzygnięcia sporu (art. 27e ust. 2 Ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków)

## 6. 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.

## 7. CZAS TRWANIA UMOWY

Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawarta jest na **czas nieoznaczony / oznaczony**.

## 8. TREŚĆ USŁUG POSPRZEDAŻNYCH I GWARANCJI

Nie dotyczy.

## 9. 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 o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może wstrzymać świadczenie usług do nieruchomości dotychczasowego odbiorcy usług, jeżeli w okresie wypowiedzenia Umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, inna osoba posiadająca tytuł prawny do nieruchomości nie podpisze Umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z Przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.

**Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może rozwiązać** Umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków **w drodze jej wypowiedzenia z zachowaniem miesięcznego okresu 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 (przesłanki wypowiedzenia):**

1. zgodnie z obowiązującym prawem zaistnieją przesłanki do odcięcia dostaw wody do nieruchomości odbiorcy usług lub zamknięcia jego przyłącza kanalizacyjnego,
2. odbiorca usług, pomimo pisemnego wezwania ze strony Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego i wyznaczenia co najmniej 30 dniowego terminu na zaniechanie naruszeń, nadal nie wykonuje obowiązków lub łamie zakazy ciążące na nim z mocy § 10 ust. 2 pkt. 4-8 oraz 10 Ogólnych Warunków Umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków,
3. odbiorca usług, pomimo pisemnego wezwania ze strony Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego i wyznaczenia co najmniej 14 dniowego terminu na zaniechanie naruszeń, nadal uniemożliwia osobom reprezentującym Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne realizację uprawnień wskazanych w § 9 ust. 1 pkt 2 Ogólnych Warunków Umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wypowiadając Umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków podaje odbiorcy usług przyczyny wypowiedzenia.

## 10. FUNKCJONALNOŚĆ TREŚCI CYFROWYCH

Nie dotyczy.

## 11. INTEROPERACYJNOŚĆ TREŚCI CYFROWYCH ZE SPRZĘTEM KOMPUTEROWYM I OPROGRAMOWANIEM

Nie dotyczy.

## 12. ZAŁĄCZNIKI

1. Wyciąg z przepisów
2. Wzór Umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków wraz z Ogólnymi Warunkami Umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.
3. Oświadczenie o zapoznaniu się z informacją konsumencką do umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków

....., dnia .....

**OŚWIADCZENIE O ZAPOZNANIU SIĘ  
Z INFORMACJĄ DLA KLIENTÓW BĘDĄCYCH KONSUMENTAMI  
DO UMOWY O ZAOPATRZENIE W WODĘ LUB ODPROWADZANIE ŚCIEKÓW**

Ja niżej podpisana/y..... niniejszym oświadczam, że zapoznałam/em się z treścią *Informacji dla klientów będących konsumentami do umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków*. Przedstawiony prospekt informacyjny jest dla mnie w pełni zrozumiały i jasny.

*Informacja dla klientów będących konsumentami do umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków* przedłożona została przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przed wyrażeniem przeze mnie woli związania się Umową o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

.....

Odbiorca usług