

# Informacja Konsumentka

Działając na podstawie ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 roku (Dz. U. poz. 827) podajemy do wiadomości Odbiorcy usług (konsumenta) poniższe informacje.

## Dane Przedsiębiorstwa

Sprzedawcą jest: Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej Sp. z o.o. z siedzibą w Nowej Dębie., zarejestrowane w Sądzie Rejonowym w Rzeszowie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000171618, będące płatnikiem podatku od towarów i usług VAT, o numerach NIP:867-000-31-34, o numerze REGON: 830353374, prowadzące działalność z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie zezwolenia udzielonego przez Burmistrza Miasta i Gminy Nowa Dęba decyzją znak GKO.7033-7/02 z dnia 11.12.2013 r.

## Dane adresowe i kontaktowe Przedsiębiorstwa

Siedziba Przedsiębiorstwa : ul. Leśna 1, 39-460 Nowa Dęba  
Adres poczty elektronicznej : [biuro@pgkim.nowadeba.pl](mailto:biuro@pgkim.nowadeba.pl)  
Numer telefonu do siedziby : 15 846 26 41 (tel. stacjonarny)  
Numery telefonu do zgłaszania awarii : 15 846 26 41

## Adres dla potrzeb składania reklamacji przez Odbiorcę usług

ul. Leśna 1, 39-460 Nowa Dęba

## Sposób kontaktowania się z Odbiorcą usług

Przedsiębiorstwo będzie kontaktowało 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, Przedsiębiorstwo 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 zawartej umowie oraz o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi. Szczegółowa informacja o jakości dostarczanej wody, w tym o jej twardości, publikowana jest na stronie internetowej Przedsiębiorstwa i aktualizowana na bieżąco po uzyskaniu stosownych wyników badań laboratoryjnych;
- odbieranie ścieków w ilości i na warunkach określonych w umowie zawartej pomiędzy Przedsiębiorstwem i odbiorcą usług;
- usługi techniczne – informacje o przebiegu sieci wod-kan, wydawanie warunków technicznych, uzgadnianie dokumentacji;
- usługi wykonania przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego;
- usługi wstrzymania przepływu wody, awaryjne lub inne usługi wykonywane na zlecenie odbiorcy usług.

## 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 Nowa Dęba dla poszczególnych grup Odbiorców są wprowadzane do stosowania w trybie Ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, Taryfy zawierają zestawienie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków obejmujące :

- stawki opłat za przyłączenie do urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych – naliczane jednorazowo z chwilą przyłączenia nieruchomości do urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych;
- ceny za dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków – stosowane w rozliczeniach za ilość pobranej wody i ilość odprowadzanych ścieków;
- stawki opłat abonamentowych miesięcznych – naliczane Odbiorcy usług odrębnie dla usługi dostawy wody i usługi odprowadzania ścieków – w zależności od długości okresu rozliczeniowego i bez względu na ilość pobranej wody i ilość odprowadzanych ścieków a także w przypadku braku poboru wody lub odprowadzania ścieków;
- stawki za utrzymanie urządzeń do celów p.poż – miesięczne.

Przedsiębiorstwo udostępnia bezpłatnie cennik opłat za dostawę wody i odprowadzanie ścieków oraz stawek opłat abonamentowych w rozliczeniach z Odbiorcami usług (wyciąg z obowiązujących taryf):

a) w formie pisemnej w siedzibie Przedsiębiorstwa;

- b) w formie pisemnej jako załącznik do zawieranej umowy;
- c) w formie elektronicznej na stronie internetowej Przedsiębiorstwa.

Wszystkie podawane tam ceny zawierają podatek od towarów i usług VAT (wysokość podatku od towarów i usług naliczana jest zgodnie ze stawkami obowiązującymi na dzień wystawienia odpowiedniego rachunku).

Cenę łączną za daną usługę oblicza się na podstawie wskazań ilości zużycia wody i odprowadzonych ścieków (lub średniej ilości zużycia wody i odprowadzonych ścieków, przyjętej na potrzeby rozliczeń w przypadku niesprawności wodomierza) oraz obowiązującej jednostkowej ceny taryfowej dla grupy, do której przynależy Odbiorca usług. W skład ceny łącznej wlicza się również wartość opłat abonamentowych wg stawek ustalonych w zależności od rodzaju usługi i podstawy ustalenia rozliczenia oraz od częstotliwości prowadzonych rozliczeń. Przedsiębiorstwo udostępnia bezpłatnie cennik opłat za usługi dodatkowe, świadczone przez Przedsiębiorstwo:

- a) w formie pisemnej w siedzibie Przedsiębiorstwa;
- b) w formie elektronicznej na stronie internetowej Przedsiębiorstwa.

Wszystkie podawane tam ceny zawierają podatek od towarów i usług VAT (wysokość podatku od towarów i usług naliczana jest zgodnie ze stawkami obowiązującymi na dzień wystawienia odpowiedniego rachunku).

Cena łączna za wykonane usługi zależy od rodzaju wykonanej usługi i jest każdorazowo określana na podstawie sporządzonej kalkulacji.

### **Obowiązek dostarczenia towarów bez wad**

Przedsiębiorstwo jest zobowiązane dostarczyć towar wolny od wad, tj. w przypadku dostawy wody – o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi – zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie normami oraz o ciśnieniu i w ilości ustalonej w zawartej umowie, a w przypadku odbioru ścieków – w sposób niezawodny i w ilości określonej w zawartej umowie.

Usługi techniczne oraz drobne naprawy awaryjne wykonywane są odpłatnie na podstawie pisemnego wniosku lub zlecenia osoby zainteresowanej.

Pozostałe usługi wykonywane na zlecenie odbiorcy usług realizowane są na warunkach uzgodnionych przez strony, w których zawarte są informacje dotyczące właściwości poszczególnych prac/towarów. W zależności od przedmiotu umowy, do zawieranych umów mają zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązującego odpowiednie ze względu na przedmiot zawieranej umowy. W każdym przypadku Przedsiębiorstwo jest jednak zobowiązane do wykonania zadania bez wad.

Jakość wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi została określona w przepisach wykonawczych rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 13 listopada 2015 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz.U. z 2015 r., poz. 1989).

Przedsiębiorstwo informuje, że do działań w zakresie świadczenia usług w zakresie zbiorowego dostarczania wody i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Miasta i Gminy Nowa Dęba stosuje się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków zatwierdzony Uchwałą Rady Miejskiej w Nowej Dębie Nr LII/365/06 z dnia 27 kwietnia 2006 r. Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

### **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 :

- a) Gotówką w kasie w siedzibie Przedsiębiorstwa bez żadnych dodatkowych opłat prowizyjnych;
- b) Przelewem na numer rachunku bankowego Przedsiębiorstwa, wskazany na fakturze VAT – ewentualne opłaty prowizyjne są niezależne od Przedsiębiorstwa. Koszty związane z wykonaniem przelewu na numer rachunku bankowego Przedsiębiorstwa ponosi Odbiorca usług zgodnie z tabelą opłat i prowizji banku, w którym Odbiorca usług prowadzi swój rachunek bankowy.

### **Sposób i termin spełnienia świadczenia usług przez Przedsiębiorstwo**

Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do stałego świadczenia usług na rzecz Odbiorcy usług na warunkach określonych w zawartej z Odbiorcą usług umowie. Rozliczenia z tytułu wykonania usług przez Przedsiębiorstwo na rzecz Odbiorcy usług będą następowały w okresach rozliczeniowych 1-miesięcznych, 2-miesięcznych lub kwartalnych – każdorazowo stosownie do ustaleń zawartych w umowie z poszczególnym Odbiorcą usług.

Ustalenie ilości sprzedanej wody będzie następować na podstawie wskazań wodomierza głównego. Ilość odprowadzonych ścieków ustalana będzie na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego, a w przypadku jego

braku jako równa ilości pobranej wody. W przypadku niesprawności wodomierza głównego, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie oznaczonym w umowie przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku poprzedniego, lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku poprzednim i liczby miesięcy niesprawności wodomierza. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na wniosek Odbiorcy usług występuje o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego. W przypadku gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza nie potwierdza zgłoszonych przez Odbiorcę usług zastrzeżeń, pokrywa on koszty sprawdzenia.

### **Sposób załatwiania reklamacji**

Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania umowy przez Przedsiębiorstwo. Przedsiębiorstwo rozpatrzy reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia złożenia reklamacji.

Odbiorca usług może domagać się od Przedsiębiorstwa obniżenia należności w razie dostarczenia wody o pogorszonej jakości oraz ciśnieniu niższym od określonego warunkami technicznymi. Wielkość obniżenia należności wynikać będzie z ilości wody dostarczonej w okresie trwania zakłócenia i określona zostanie przez strony w stosownym protokole.

W przypadku wniosku Odbiorcy usług o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego, termin rozpatrzenia reklamacji uzależniony będzie od terminu wykonania ekspertyzy wodomierza przez Obwodowy Urząd Miar.

Zgłoszenia przez Odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury VAT nie wstrzymuje jej zapłaty. W przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub na żądanie Odbiorcy usług zwraca się ją niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.

Przedsiębiorstwo dokonuje zwrotu nadpłaty przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Odbiorca usług, chyba że Odbiorca usług wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

Przedsiębiorstwo ponosi odpowiedzialność na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym za wady fizyczne i prawne rzeczy (rękojmia). Szczegółowe regulacje w tym zakresie są określone w przepisach art. 556 – 576 Kodeksu cywilnego. Jeśli na towar lub usługę została udzielona gwarancja, kupujący uprawniony jest według własnego wyboru do stosowania się do procedury opisanej w karcie gwarancyjnej lub procedury reklamacji w ramach rękojmi. Do gwarancji stosuje się przepisy art. 577 – 581 Kodeksu cywilnego.

### **Prawo rozwiązania umowy**

Umowa o świadczenie usług z zakresu dostarczania wody i odprowadzania ścieków może zostać zawarta na czas określony lub nieokreślony. Czas trwania umowy określają strony, stosownie do poczynionych między sobą uzgodnień.

Umowa może być rozwiązana :

- a) za porozumieniem stron;
- b) przez Odbiorcę usług za miesięcznym okresem wypowiedzenia, dokonany w każdym czasie, przez pisemne złożenie wypowiedzenia na zasadach ujętych w umowie, przy czym:
  - termin wypowiedzenia rozpoczyna swój bieg w ostatnim dniu miesiąca, w którym dokonano wypowiedzenia;
  - z dniem rozwiązania umowy Przedsiębiorstwo może wstrzymać świadczenie usług do nieruchomości dotychczasowego Odbiorcy usług, jeżeli w okresie wypowiedzenia umowy, inna osoba posiadająca tytuł prawny do nieruchomości nie podpisze z Przedsiębiorstwem stosownej umowy;
- c) przez Przedsiębiorstwo wyłącznie w sytuacji gdy zgodnie z obowiązującym prawem zaistnieją przesłanki do odcięcia dostaw wody do nieruchomości Odbiorcy usług lub zamknięcia Jego przyłącza kanalizacyjnego. Przedsiębiorstwo wypowiadając umowę jasno określa Odbiorcy usług przyczynę wypowiedzenia.

### **Prawo odstąpienia od umowy**

Prawo do odstąpienia przez Odbiorcę usług od umowy zawartej z Przedsiębiorstwem następuje na zasadach określonych w tej umowie, jak również w przepisach powszechnie obowiązujących.

### **Termin związania ceną**

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 w drodze stosownej uchwały rady miejskiej. 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. Przedsiębiorstwo ogłasza zatwierdzone taryfy w miejscowej prasie lub w sposób zwyczajowo przyjęty w terminie do 7 dni od dnia podjęcia uchwały rady miejskiej, z wyjątkiem taryf zmienionych w związku ze zmianą stawki podatku od towarów i usług.

Przedsiębiorstwo ogłasza na swojej stronie internetowej tj. [www.pgkim.nowadeba.pl](http://www.pgkim.nowadeba.pl) taryfy, o których mowa w :

- 1) Art. 24 ust. 5b ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków (j.t. Dz.U. z 2015 r., poz. 139), tj. w razie stwierdzenia przez organ nadzoru nieważności uchwały o odmowie zatwierdzenia taryf, taryfy zweryfikowane przez burmistrza wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia doręczenia przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu rozstrzygnięcia nadzorczego, lub
- 2) Art. 24 ust. 8 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków (j.t. Dz.U. z 2015 r., poz. 139), tj. jeżeli rada miejska nie podejmie uchwały w terminie, o którym mowa w ust. 5 w/w ustawy, taryfy zweryfikowane przez burmistrza wchodzi w życie po upływie 70 dni od dnia złożenia wniosku o zatwierdzenie taryf;  
- w terminie co najmniej 7 dni przed dniem wejścia w życie.

Zmiana taryf nie wymaga zmiany zawartej umowy, jednakże Odbiorca usług ma prawo jej wypowiedzenia, które należy dokonać na piśmie.

Uzgodniona przez strony cena za pozostałe usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo wiąże do momentu jej zmiany przez strony.

### **Kaucje i zabezpieczenia**

Przedsiębiorstwo nie wymaga od Odbiorcy usług złożenia kaucji lub udzielenia innych gwarancji finansowych.

### **Możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń**

1. Odbiorca usług może zdecydować się na dochodzenie polubownego rozstrzygnięcia sporu z Przedsiębiorstwem związanego ze sprzedażą towaru przed jednym ze stałych sądów polubownych specjalizujących się w sprawach konsumenckich.
2. Odbiorca usług może skorzystać z postępowania mediacyjnego uregulowanego szczegółowo w przepisach art. 183<sup>1</sup> – 183<sup>10</sup> Kodeksu postępowania cywilnego
3. Jednym ze sposobów pozasądowego rozpatrywania sporów jest postępowanie przed stałym sądem polubownym, 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.
4. Odbiorca usług może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Odbiorcą a Przedsiębiorstwem, 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).