



INFORMACJA KONSUMENCKA

Działając na podstawie ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 roku (Dz. U. poz. 827 z późn.zm) podajemy do wiadomości Odbiorcy usług (Usługobiorcy) będącego konsumentem tj. osobą fizyczną dokonującą z Usługodawcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, poniższe informacje – zgodnie z art.8 ustawy.

1.

Przedmiot świadczenia

Przedmiotem świadczenia usług 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 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. 2015 poz. 139 z późn.zm). Szczegółowa informacja o jakości dostarczanej wody, w tym o jej twardości, publikowana jest na stronie internetowej Usługodawcy (t.j. www.dabrowskie-wodociagi.pl) i aktualizowana na bieżąco po uzyskaniu stosownych wyników badań laboratoryjnych.

Udzielanie informacji o przebiegu sieci wod-kan, wydawanie warunków technicznych, uzgadnianie dokumentacji.

Usługi wykonania przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego oraz inne usługi wykonywane na zlecenie odbiorcy, zgodnie z przedmiotem działalności określonym w KRS Usługodawcy.

Sposób kontaktowania się z Usługobiorcą

Usługodawca będzie kontaktował się z Usługobiorcą bezpośrednio, w siedzibie Usługodawcy w godzinach pracy przedstawicieli tj. od poniedziałku do piątku w godz. od 7⁰⁰ do 15⁰⁰ w poniedziałki do 17⁰⁰ z inicjatywy Usługobiorcy.

Bezpośrednio w miejscu dostarczania wody i/lub odbioru ścieków.

Nadto Usługodawca będzie kontaktował się z Usługobiorcą 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, Usługodawca będzie kontaktował się z Usługobiorcą przy zastosowaniu formy pisemnej (listownie).

2.

Dane Usługodawcy

Usługodawcą są: Dąbrowskie Wodociągi Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Dąbrowie Górniczej ul. Powstańców 13, wpisane do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice Wschód w Katowicach Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000091936, NIP 6290012031, wysokość kapitału zakładowego: 97.419.600,00 zł, prowadzące działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie decyzji Zarządu Miasta Dąbrowa Górnicza, nr 56 z dnia 09 września 2002 r., zmienionej decyzją z dnia 14.04.2015 r.

Dane adresowe i kontaktowe Usługodawcy

Siedzibą Usługodawcy jest : ul. Powstańców 13, 41-300 Dąbrowa Górnicza.

Adres poczty elektronicznej : sekretariat@dabrowskie-wodociagi.pl

Numer telefonu do siedziby : 32 63 95 100 (tel. stacjonarny)*

Numer telefonu do zgłaszania awarii :

Ogólny : 994 (bezpłatny) 32 262 47 74 , 32 63 95 110, 32 63 95 165 (tel. stacjonarny)*

**opłata jak za połączenie standardowe, ponoszona przez wybierającego numer wg cennika właściwego jego operatora)*

Adres dla potrzeb składania reklamacji przez Usługobiorcę

Pisma należy kierować na adres ul. Powstańców 13, 41-300 Dąbrowa Górnicza.

Osobiście zgłoszeń można dokonywać przy ul. Powstańców 13 w Dąbrowie Górniczej.

3.

Cena 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 Dąbrowa Górnicza dla poszczególnych grup Odbiorców, zgodnie z okresem obrotowym i zapisami umowy są określone przez Radę Gminy Dąbrowa Górnicza w uchwale zgodnie z art. 24 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków z dnia 07 czerwca 2001r. (tj. Dz.U.2015.139 z późn.zm.).

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 w okresie obowiązywania umowy;
- stawki opłat abonamentowych – naliczane Odbiorcy 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 w okresie obowiązywania umowy;
- stawki opłat za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych – stosowane w rozliczeniach z Odbiorcami odprowadzającymi ścieki przemysłowe.

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

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

Wszystkie podawane tam ceny uwzględniają 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 dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków 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. 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.

Usługodawca udostępnia bezpłatnie cennik opłat za usługi dodatkowe, świadczone przez Usługodawcę:

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

Wszystkie podawane 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).

W przypadku braku urządzeń pomiarowych ilość pobranej wody ustala się na podstawie norm ryczałtowych zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 14 stycznia 2002r. w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody.

Cena łączna za wykonane usługi zależy od rodzaju wykonanej usługi i jest każdorazowo określana na zleceniu lub w zawartej umowie, na podstawie sporządzonej kalkulacji.

Sposób i termin zapłaty

Usługobiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki lub inne usługi w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej doręczenia lub w innym terminie wynikającym z Umowy/Zlecenia na realizację innych usług. Zgłoszenie roszczeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty, zgodnie z rozdz. 5 §17 Rozporządzenia Ministra Budownictwa z dnia 28 czerwca 2006r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz.U.06.127.886 z późn.zm.).

Usługobiorca może dokonać zapłaty :

- a) gotówką we wpłatomacie w siedzibie przedsiębiorstwa bez żadnych dodatkowych opłat prowizyjnych;
- b) przelewem na numer rachunku bankowego Usługodawcy, indywidualnie nadany dla każdego Usługobiorcy i wskazany na fakturze – ewentualne opłaty prowizyjne są niezależne od Usługodawcy. Koszty związane z wykonaniem przelewu na numer rachunku bankowego Usługodawcy ponosi Usługobiorca zgodnie z tabelą opłat i prowizji banku, w którym Usługobiorca prowadzi swój rachunek bankowy.

W szczególnie uzasadnionej sytuacji Usługodawca może rozłożyć płatność za wykonaną usługę na raty, których wysokość i termin zapłaty wskazana jest na piśmie przez Usługodawcę.

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 Gminy zgodnie z art. 24 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków z dnia 07 czerwca 2001r. (tj. Dz.U.2015.139 z późn.zm.). 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. Usługodawca ogłasza zatwierdzone taryfy w miejscowej prasie lub w sposób zwyczajowo przyjęty w terminie do 7 dni od dnia podjęcia uchwały rady gminy, z wyjątkiem taryf zmienionych w związku ze zmianą stawki podatku od towarów i usług.

Usługodawca ogłasza w miejscowej prasie lub w sposób zwyczajowo przyjęty taryfy, o których mowa w:

1) Art. 24 ust. 5b ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (j.t. Dz.U. z 2015 r., poz. 139 z późn.zm.), tj. w razie stwierdzenia przez organ nadzoru nieważności uchwały

o odmowie zatwierdzenia taryf, taryfy zweryfikowane przez wójta (burmistrza, prezydenta miasta) 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 zbiorowym odprowadzaniu ścieków (j.t. Dz.U. z 2015 r., poz. 139 z późn.zm.), tj. jeżeli rada gminy nie podejmie uchwały w terminie, o którym mowa w ust. 5 w/w ustawy, taryfy zweryfikowane przez wójta (burmistrza, prezydenta miasta) 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 Usługobiorca ma prawo jej wypowiedzenia, które należy dokonać na piśmie.

Rozliczenie należności za inne usługi następuje w terminach wynikających z Umów/Zleceń.

Koszty korzystania ze środków porozumiewania się na odległość w celu zawarcia umowy

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

4.

Sposób i termin spełnienia świadczenia usług przez Usługodawcę

Usługodawca jest zobowiązany do stałego świadczenia usług na rzecz Usługobiorcy na warunkach określonych w zawartej z Usługobiorcą umowie. Rozliczenia z tytułu wykonania innych usług przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy będą następowały w okresach rozliczeniowych stosownie do ustaleń zawartych w umowie z poszczególnym Usługobiorcą.

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 z możliwością pomniejszenia o ilość wody zużytej bezpowrotnie. W przypadku niesprawności wodomierza głównego, ilość pobranej 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 poprzedniego, lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku poprzednim i liczby miesięcy niesprawności wodomierza. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na wniosek Usługobiorcy usług występuje o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego. W przypadku gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza nie potwierdza zgłoszonych przez Usługobiorcę usług zastrzeżeń, pokrywa on koszty sprawdzenia przez Obwodowy Urząd Miar.

Sposób i termin spełnienia świadczenia z innych usług jest określany w treści umów/zleceń zawieranych z poszczególnymi Usługobiorcami.

Sposób rozpatrywania reklamacji

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

Usługobiorca może domagać się od Usługodawcy 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 Usługobiorcy o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego, termin rozpatrzenia reklamacji uzależniony będzie od terminu wykonania ekspertyzy wodomierza przez Obwodowy Urząd Miar.

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

Usługodawca dokonuje zwrotu nadpłaty na konto Usługobiorcy wskazane przez Usługobiorcę lub na prośbę Usługobiorcy poprzez Urząd Poczty.

Możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

1. Usługobiorca usług może zdecydować się na dochodzenie polubownego rozstrzygnięcia sporu z Usługodawcą związanego ze sprzedażą towaru przed jednym ze stałych sądów polubownych specjalizujących się w sprawach konsumenckich.

2. Usługobiorca może skorzystać z postępowania mediacyjnego uregulowanego szczegółowo w przepisach art. 183¹ – 183¹⁵ Kodeksu postępowania cywilnego

3. Jednym ze sposobów pozasądowego rozpatrywania sporów jest postępowanie przed stałym sądem polubownym, które to sądy działają przy wojewódzkich inspektoratach inspekcji handlowej na podstawie art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 roku o Inspekcji Handlowej, zgodnie z ich regulaminami.

4. Usługobiorca może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Usługobiorcą a Usługodawcą, 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).

Poniżej przedstawione informacje (zasady) mają z konieczności charakter skrótowy i generalny oraz nie muszą być stosowane przez wszystkie stałe polubowne sądy konsumenckie działające przy wojewódzkich inspektoratach

inspekcji handlowej. W związku z tym wskazane jest, aby Usługobiorca usług przed podjęciem decyzji o wyborze tej formy postępowania zapoznał się z regulaminem sądu polubownego, do którego zamierza wystąpić o polubowne rozpatrzenie sporu.

Aby wystąpić z wnioskiem o mediację do stałego polubownego sądu konsumenckiego należy uprzednio wyczerpać tryb postępowania reklamacyjnego stosowanego przez Usługodawcę. W celu wszczęcia postępowania wskazane jest (aczkolwiek nie jest to wymóg konieczny) wypełnienie formularza opracowanego przez wojewódzki inspektorat Inspekcji Handlowej, tj. wzoru wniosku o mediację. Wniosek o mediację należy kierować do tego inspektoratu, na którego terenie znajduje się siedziba lub miejsce prowadzenia działalności gospodarczej Usługodawcy będącego w sporze z Usługobiorcą (Konsumentem).

Po otrzymaniu wniosku o mediację wojewódzki inspektor zapoznaje Usługodawcę z roszczeniem Konsumenta, przedstawia przepisy prawa mające zastosowanie w sprawie i ewentualnie składa propozycję polubownego zakończenia sporu. Jeżeli Usługodawca wyrazi zgodę na mediację dochodzi do wszczęcia właściwego postępowania mediacyjnego. W trakcie postępowania wojewódzki inspektor może wyznaczyć Sprzedawcy określony termin zajęcia stanowiska w sprawie sposobu zakończenia sporu z Usługobiorcą. Jeśli w wyznaczonym terminie sprawa nie zostanie polubownie zakończona lub co najmniej jedna ze stron oświadczy, że nie wyraża zgody na polubowne zakończenie sprawy, wojewódzki inspektor odstępuje od postępowania mediacyjnego.

5.

Obowiązek dostarczenia towarów bez wad

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 oraz o ciśnieniu i w ilości ustalonych w zawartej umowie, a w przypadku odbioru ścieków – w sposób niezawodny i w ilości określonej w zawartej umowie.

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).

Usługodawca informuje, że do działań w zakresie świadczenia usług dostarczania wody i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Dąbrowa Górnicza stosuje się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków uchwalony Uchwałą nr LI/983/06 Rady Miejskiej w Dąbrowie Górniczej z dnia 25 stycznia 2006 roku w sprawie dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

Usługi wykonywane na zlecenie na podstawie pisemnego wniosku lub zlecenia osoby zainteresowanej realizowane są na warunkach uzgodnionych w umowie, w której 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 Usługodawca jest jednak zobowiązany do wykonania zobowiązania bez wad.

6.

Treść usług posprzedażnych i gwarancji

Usługodawca nie udziela odrębnej gwarancji, gdyż jakość wody jest określona w Rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 13 listopada 2015r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz.U.2015 poz. 1989).

7.

Czas trwania umowy oraz 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 Usługobiorcę za wypowiedzeniem z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia.

Okres wypowiedzenia liczony jest od pierwszego dnia miesiąca następującego po dacie otrzymania pisma o rozwiązaniu umowy. Zaznacza się, że w przypadku złożenia wniosku o zawarcie umowy przez inne osoby posiadające tytuł prawny do nieruchomości, umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zostanie zmieniona poprzez zmianę strony Usługobiorcy.

c) przez Usługodawcę jeżeli:

- przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne zostało wykonane niezgodnie z przepisami prawa;

- został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych;

- Usługobiorca nie uiścił opłat za pełne dwa okresy obrachunkowe następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty;

- jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego;

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

W przypadku utraty tytułu prawnego do nieruchomości następuje wygaśnięcie umowy z dotychczasowym Usługobiorcą oraz w innych przypadkach wynikających z przepisów prawa.