



INFORMACJE DOTYCZĄCE OBOWIĄZKÓW PRZEDSIĘBIORCY W UMOWACH ZAWIERANYCH POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA LUB NA ODLEGŁOŚĆ

Katowickie Wodociągi S.A. 40-335 Katowice, ul. Obr. Westerplatte 89

Strona 1/6

SBO / 043

Uchwała nr 2020-341
z dnia 03.09.2020r.

INFORMACJE DOTYCZĄCE OBOWIĄZKÓW PRZEDSIĘBIORCY W UMOWACH ZAWIERANYCH POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA LUB NA ODLEGŁOŚĆ

Dane identyfikujące Przedsiębiorcę

Katowickie Wodociągi S.A. 40-335 Katowice ul. Obr. Westerplatte 89 spółka wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice - Wschód w Katowicach Wydział VIII Gospodarczy - Krajowy Rejestr Sądowy pod nr KRS 0000270143 NIP 634-012-53-82 REGON: 270544972

wysokość kapitału zakładowego: 93.972.730,00 zł

wysokość kapitału wpłaconego : 93.972.730,00 zł

Główne cechy świadczenia usług i sposób porozumiewania się

Przedmiotem umowy jest świadczenie usługi dostarczania wody i/lub odprowadzania ścieków na warunkach określonych ustawą z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity Dz.U.2019 poz. 1437 z późniejszymi zmianami) oraz „Regulaminem dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie miasta Katowice” zatwierdzonym Uchwałą Rady Miasta Katowice XX/374/07 dostępnym na naszej stronie internetowej www.wodociagi.katowice.pl w zakładce Strefa Klienta/Ceny wody i odprowadzania ścieków.

Katowickie Wodociągi S.A. prowadzą na terenie Miasta Katowice działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń, którymi dostarczana jest woda lub którymi odprowadzane są ścieki, będących w ich posiadaniu.

Wodę dostarczamy w sposób ciągły i niezawodny, zapewniając należyłą jakość w zakresie wymagań bakteriologicznych, fizykochemicznych i organoleptycznych zgodnie z obowiązującymi przepisami określającymi wymagania dotyczące jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi lub zgodnie z wydanymi decyzjami administracyjnymi. Katowickie Wodociągi S.A. odpowiadają za jakość dostarczanej wody do granicy odpowiedzialności określonej w umowie o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

Warunki, jakim powinna odpowiadać woda przeznaczona do spożycia przez ludzi określa Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. z 2017 r., poz. 2294). Określono w nim wymagania dla wskaźników mikrobiologicznych oraz parametrów fizykochemicznych i organoleptycznych.

100% wody podawanej do sieci ma zgodę właściwego Państwowego Powiatowego Inspektora Sanitarnego, co oznacza, że została ona dopuszczona do spożycia przez ludzi.



INFORMACJE DOTYCZĄCE OBOWIĄZKÓW PRZEDSIĘBIORCY W UMOWACH ZAWIERANYCH POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA LUB NA ODLEGŁOŚĆ

Strona 2/6

SBO / 043

Katowickie Wodociągi S.A. 40-335 Katowice, ul. Obr. Westerplatte 89

Katowickie Wodociągi S.A. zapewniają możliwość porozumiewania się w następujący sposób:

- korespondencyjnie na adres:
Katowickie Wodociągi S.A.
ul. Obrońców Westerplatte 89
40-335 Katowice
- telefonicznie:
tel.: +48 32 7882 400; fax: +48 32 7882 503
- drogą mailową:
bok@wodociagi.katowice.pl
- bezpośrednio:
Biuro Obsługi Klienta
ul. Obrońców Westerplatte 89; 40-335 Katowice
- Platforma - Internetowe Biuro Obsługi Klienta (iBOK)

Informacja o cenach

Cena za 1 m³ dostarczonej wody oraz cena za 1 m³ odprowadzonych ścieków określone są w aktualnie obowiązującej Taryfie dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków dla miasta Katowice. Dokument dostępny jest na stronie internetowej www.wodociagi.katowice.pl, w zakładce Strefa Klienta/Ceny wody i odprowadzania ścieków oraz w Biurze Obsługi Klienta (ul. Obr. Westerplatte 89; 40-335 Katowice). Taryfa zatwierdzana jest przez Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Gliwicach Państwowego Gospodarstwa Wodnego „Wody Polskie” (ZAŁĄCZNIK NR 1).

Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego przyjmując jednomiesięczny okres obrotowy.

Ilość odprowadzonych ścieków ustala się jako równą ilości wody pobranej z sieci. Gdy Odbiorca usług posiada urządzenie pomiarowe, tj. przepływomierz ścieków, ilość ścieków ustala się na podstawie wskazań tego urządzenia.

Należności za wykonanie usług zaopatrzenia w wodę i/lub odprowadzania ścieków ustala się jako iloczyn taryfowych cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonych metrów sześciennych wody i odprowadzonych metrów sześciennych ścieków.

Katowickie Wodociągi S.A. udzielają na życzenie Odbiorcy usług pełnej informacji dotyczącej realizacji usług, w szczególności w zakresie dotyczącym obowiązującej taryfy.

Sposób i termin zapłaty

Katowickie Wodociągi S.A. w ramach umowy określają termin zapłaty faktury wystawionej z tytułu dostarczenia wody i/lub odprowadzania ścieków. Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i/lub odprowadzone ścieki w terminie 20-tu dni od daty wystawienia faktury, jeżeli termin ten nie jest krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób do Odbiorcy.

W pozostałych wypadkach termin zapłaty wynosi 14 dni od daty wysłania lub dostarczenia w inny sposób faktury.

Zgłoszenie przez Odbiorcę zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.

Termin zapłaty za wykonane usługi oraz numer konta bankowego, na które należy uregulować



INFORMACJE DOTYCZĄCE OBOWIĄZKÓW PRZEDSIĘBIORCY W UMOWACH ZAWIERANYCH POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA LUB NA ODLEGŁOŚĆ

Strona 3/6

SBO / 043

Katowickie Wodociągi S.A. 40-335 Katowice, ul. Obr. Westerplatte 89

należność, wymienione są na każdej fakturze.

W przypadku niedotrzymania terminów płatności Przedsiębiorstwo będzie obciążało Odbiorcę odsetkami ustawowymi za opóźnienie.

Za datę realizacji płatności uznaje się dzień wpływu środków na rachunek bankowy Przedsiębiorstwa lub dzień wpłaty gotówki w kasie Przedsiębiorstwa.

Zapłaty za faktury wystawiane przez Katowickie Wodociągi S.A. można dokonywać przelewem (np. bank, Internet) oraz gotówką, bez dodatkowych kosztów, w kasie naszej Spółki na terenie Katowic:

- ul. Obrońców Westerplatte 89 (możliwość dokonania wpłaty za pomocą terminalu płatniczego),

Czas trwania umowy i jej wypowiedzenie

Warunkiem rozpoczęcia realizacji usług przez Przedsiębiorstwo jest obustronnie podpisana umowa o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.

Katowickie Wodociągi S.A. spełniają świadczenie w sposób ciągły na zasadach określonych w sposób szczegółowy w umowie o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

Umowa o świadczenie usług zawierana jest na czas nieokreślony (w przypadku prawa własności/współwłasności do nieruchomości) bądź określony (najem, dzierżawa obiektu lub na wniosek Odbiorcy).

Zobowiązania obu stron umowy trwają do czasu jej skutecznego rozwiązania. Umowa jest rozwiązana z upływem dnia wskazanego w umowie zawartej na czas określony.

Umowa może zostać rozwiązana za porozumieniem stron. Odbiorcy przysługuje prawo do wypowiedzenia umowy za trzymiesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.

Przedsiębiorstwo może wypowiedzieć umowę za trzymiesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego z n/w przyczyn:

- przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa,
- Odbiorca usług nie uiścił należności za dwa pełne 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,
- został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach, zaworach lub urządzeniach pomiarowych rozumie się przez to również zerwanie plomb,
- w przypadku umów zawieranych z osobami korzystającymi z lokalu, w przypadku rozwiązania umowy z Odbiorcą (właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego).

Umowa wygasa w przypadkach określonych w § 12 „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie miasta Katowice”, tj.:

„1. Umowa wygasa w przypadku:

- 1) śmierci Odbiorcy usług będącego osobą fizyczną,
- 2) zmiany Odbiorcy usług lub utraty prawa do korzystania z nieruchomości,
- 3) zakończenia postępowania upadłościowego w celu likwidacji lub likwidacyjnego, strony



INFORMACJE DOTYCZĄCE OBOWIĄZKÓW PRZEDSIĘBIORCY W UMOWACH ZAWIERANYCH POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA LUB NA ODLEGŁOŚĆ

Strona 4/6

SBO / 043

Katowickie Wodociągi S.A. 40-335 Katowice, ul. Obr. Westerplatte 89

będącej Przedsiębiorcą,

4) utraty przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne zezwolenia na prowadzenie działalności.

2. Umowa zawarta z osobą korzystającą z lokalu w budynku wielolokalowym wygasa poza przyczynami wskazanymi w ust. 1 również w razie wygaśnięcia umowy zawartej przez Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne z właścicielem lub zarządcą nieruchomości, w której znajduje się lokal.”

Sposoby udzielania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informacji

Udzielenie informacji przez Katowickie Wodociągi S.A. na żądanie Odbiorcy usług następuje:

- za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki,
- jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie 14 dni od otrzymania prośby chyba, że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zazaczyła, iż informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych wyżej,
- jeżeli udzielenie informacji wymaga ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w trybie udzielania informacji, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne, przed upływem tych terminów, informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę,
- o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielenia odpowiedzi. Termin ten w żadnym wypadku nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia prośby.

Procedura reklamacyjna

Katowickie Wodociągi S.A. informują, że reklamacja może zostać złożona na piśmie osobiście przez zainteresowanego w Biurze Obsługi Klienta, listownie lub za pomocą poczty elektronicznej i rozpatrywana jest przez zarząd Spółki lub przez osobę przez zarząd upoważnioną.

Każdy Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez firmę przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.

Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia złożenia w siedzibie przedsiębiorstwa lub doręczenia reklamacji.

Reklamacje dotyczące sposobu wykonywania przez przedsiębiorstwo umowy, Odbiorca usług winien składać w formie pisemnej. Wniosek może zostać złożony osobiście w Biurze Obsługi Klienta, za pośrednictwem faksu, elektronicznych środków przekazu lub Poczta na adres przedsiębiorstwa.

Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej i zawiera:

- a) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji,
- b) w przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji - uzasadnienie faktyczne i prawne z przywołaniem podstawy prawnej,
- c) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego przedsiębiorstwo, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.



INFORMACJE DOTYCZĄCE OBOWIĄZKÓW PRZEDSIĘBIORCY W UMOWACH ZAWIERANYCH POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA LUB NA ODLEGŁOŚĆ

Strona 5/6

SBO / 043

Katowickie Wodociągi S.A. 40-335 Katowice, ul. Obr. Westerplatte 89

Odpowiedzialność Przedsiębiorstwa za jakość świadczenia usług

W ramach zawieranej umowy, Odbiorca usług może domagać się od Przedsiębiorstwa obniżenia należności w drodze negocjacji, w razie zawinonego dostarczania wody o pogorszonej jakości oraz o ciśnieniu uniemożliwiającym normalne korzystanie z wody. Obniżenie to obliczane będzie proporcjonalnie do okresu trwania zakłócenia przy uwzględnieniu jakości wody oraz faktycznej możliwości jej wykorzystania..

Możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji

Katowickie Wodociągi S.A. informują, że Odbiorca może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji, w tym zwracając się do Miejskiego Rzecznika Praw Konsumenta.

Prawo odstąpienia od umowy

Na wyraźne żądanie Odbiorcy usług, dostarczanie wody lub odbiór ścieków może rozpocząć się przed upływem terminu do odstąpienia od zawartej umowy. W takim przypadku Spółka wymaga od Odbiorcy usług złożenia wyraźnego pisemnego oświadczenia zawierającego takie żądanie (ZAŁĄCZNIK NR 2). Jeżeli powyższe oświadczenie nie zostanie podpisane przez Odbiorcę usług niezwłocznie po złożeniu wniosku o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, Katowickie Wodociągi S.A. dokonają natychmiastowego zaprzestania świadczenia tych usług poprzez zamknięcie przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego oraz demontaż wodomierza.

W przypadku Odbiorcy usług, który zawarł umowę z Katowickimi Wodociągami S.A. na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, ma on prawo w terminie 14 dni odstąpić od niniejszej umowy bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy.

Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, Odbiorca musi poinformować Przedsiębiorstwo o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia. Katowickie Wodociągi S.A. zapewniają możliwość porozumiewania się w tym zakresie w następujący sposób:

- korespondencyjnie na adres:
Katowickie Wodociągi S.A.
ul. Obrońców Westerplatte 89
40-335 Katowice
- telefonicznie:
tel.: +48 32 7882 400; fax: +48 32 7882 503
- drogą mailową:
bok@wodociagi.katowice.pl
- bezpośrednio:
Biuro Obsługi Klienta
ul. Obrońców Westerplatte 89; 40-335 Katowice
Platforma - Internetowe Biuro Obsługi Klienta (iBOK)



INFORMACJE DOTYCZĄCE OBOWIĄZKÓW PRZEDSIĘBIORCY W UMOWACH ZAWIERANYCH POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA LUB NA ODLEGŁOŚĆ

Strona 6/6

SBO / 043

Katowickie Wodociągi S.A. 40-335 Katowice, ul. Obr. Westerplatte 89

Mogą Państwo skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia od umowy (ZAŁĄCZNIK NR 3), jednak nie jest to obowiązkowe.

Skutki odstąpienia od umowy

Jeżeli zażądali Państwo rozpoczęcia świadczenia usług lub dostarczania wody i/lub odprowadzania ścieków przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, zostanie naliczona kwota proporcjonalna do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od niniejszej umowy.

W przypadku rozpoczęcia dostarczania wody i/lub odprowadzania ścieków:

1. Odstąpienie przez Państwa od umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków powoduje, iż Katowickie Wodociągi S.A. niezwłocznie dokonają zamknięcia przyłącza wodociągowego, odczytania wskazania wodomierza głównego i/lub demontażu wodomierza głównego.
2. Są Państwo zobowiązani niezwłocznie umożliwić osobom reprezentującym Katowickie Wodociągi S.A. wstęp na teren nieruchomości w celu dokonania w/w czynności.

Warunkiem rozpoczęcia świadczenia usług przez Katowickie Wodociągi S.A. jest obustronnie podpisana umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

Oświadczenie Odbiorcy

Oświadczam, że otrzymałem następujące informacje i dokumenty:

1. Informację dla Odbiorców Usług zawierających umowy na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa - Katowickich Wodociągów S.A.
2. Załącznik Nr 1 - Aktualną Taryfę dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków dla miasta Katowice.
3. Załącznik Nr 2 – Oświadczenie - żądanie wykonania usługi dostawy wody i/lub odprowadzania ścieków przez Katowickie Wodociągi S.A.
4. Załącznik Nr 3 - Oświadczenie o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa.

(data, czytelny podpis)**

* niepotrzebne skreślić / ** wymagane



Oświadczenie
- żądanie wykonywania usługi dostawy wody i/lub
odprowadzania ścieków przez
Katowickie Wodociągi S.A.

Załącznik nr 2
Strona 1/1

SBO / 043

Katowickie Wodociągi S.A. 40-335 Katowice, ul. Obr. Westerplatte 89

Wnioskodawca

Miejscowość

Data

Nazwisko i Imię lub nazwa**

Ulica**

nr domu/lokalu**

Kod pocztowy/Miejscowość**

Telefon kontaktowy **

Adres e-mail**

Katowickie Wodociągi S.A.

Ul. Obrońców Westerplatte 89

40-335 Katowice

Fax: 32 7882-503

e-mail: bok@wodociagi.katowice.pl

Oświadczenie
- żądanie wykonywania usługi dostawy wody i/lub odprowadzania ścieków przez
Katowickie Wodociągi S.A.

Zgodnie z art. 15 ust. 3 Ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta żądam, aby Katowickie Wodociągi S.A. rozpoczęły wykonywanie usługi dostawy wody i/lub odprowadzania ścieków do nieruchomości przy ul. w Katowicach przed upływem terminu do odstąpienia od umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.

(data, czytelny podpis)**

* niepotrzebne skreślić / ** wymagane



Oświadczenie
o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość lub poza
lokałem przedsiębiorstwa

Załącznik nr 3
str. 1/2
SBO / 043

Katowickie Wodociągi S.A. 40-335 Katowice, ul. Obr. Westerplatte 89

Wnioskodawca

Miejscowość

Data

Nazwisko i imię lub nazwa**

Ulica**

nr domu/lokalu**

Kod pocztowy/Miejscowość**

Telefon kontaktowy **

Adres e-mail**

Katowickie Wodociągi S.A.
ul. Obrońców Westerplatte 89
40-335 Katowice
Fax: 32 7882-503
e-mail: bok@wodociagi.katowice.pl

**Oświadczenie
o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa**

Niniejszym informuję o moim/naszym(*) odstąpieniu od umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków nr zawartej w dniu

(data, czytelny podpis)**

Przepisy ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta

Art. 27. Konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35.

Art. 35.1. Jeżeli konsument wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu żądania zgodnie z art. 15 ust. 3 i art. 21 ust. 2, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy.

2. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie ceny lub wynagrodzenia. Jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa

* niepotrzebne skreślić / ** wymagane



Oświadczenie
o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość lub poza
lokałem przedsiębiorstwa

Załącznik nr 3
str. 2/2
SBO / 043

Katowickie Wodociągi S.A. 40-335 Katowice, ul. Obr. Westerplatte 89

spełnionego świadczenia.

Art. 15.1. (...)

2. (...)

3. Jeżeli na wyraźne żądanie konsumenta wykonywanie usługi albo dostarczanie wody, gazu, energii elektrycznej, gdy nie są one dostarczane w ograniczonej objętości lub w ustalonej ilości, lub energii cieplnej ma się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, przedsiębiorca wymaga od konsumenta złożenia wyraźnego oświadczenia zawierającego takie żądanie na trwałym nośniku.

Art. 21. 1. (...)

2. Jeżeli na wyraźne żądanie konsumenta wykonywanie usługi albo dostarczanie wody, gazu, energii elektrycznej, gdy nie są one dostarczane w ograniczonej objętości lub w ustalonej ilości, lub energii cieplnej ma się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, przedsiębiorca wymaga od konsumenta złożenia wyraźnego oświadczenia zawierającego takie żądanie.