

Informacja dla Konsumenta – odbiorcy usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków

Informacji udziela się na podstawie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014.827)

Za **Konsumenta**, w niniejszej informacji, uważa się osobę fizyczną dokonującą z zakładem budżetowym – **Zakładem Gospodarki Wodno-Ściekowej** w Tolkmicku, czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

*

Zakład Gospodarki Wodno-Ściekowej ul. Do Wałów 1 82-340 Tolkmicko utworzony został uchwałą nr VII/59/03 Rady Miejskiej w Tolkmicku z dnia 14 maja 2003 r., prowadzi działalność z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków na terenie miasta i gminy Tolkmicko począwszy od dnia 01 lipca 2003 r.

Woda dostarczana jest w sposób ciągły zapewniający jej należyłą jakość zgodnie z obowiązującymi przepisami określającymi wymagania dotyczące jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi – Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 29 marca 2007 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. 2007 r. Nr 61, poz. 417)

Zakład Gospodarki Wodno-Ściekowej w Tolkmicku odpowiada za jakość dostarczanej wody do granicy odpowiedzialności określonej w umowie o zaopatrzenie w wodę. Kontrolę nad jakością wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi sprawują Państwowy Powiatowy Inspektor Sanitarny oraz Zakład Gospodarki Wodno-Ściekowej w Tolkmicku.

Sposób porozumiewania się z klientem

Konsument może kontaktować się z Zakładem:

- osobiście w biurze przy ul. Elbląskiej 43 w Tolkmicku
poniedziałek – piątek - w godz. 7.00 – 15.00 kasa 7.30 – 14.30
- pisemnie na adres Zakład Gospodarki Wodno-Ściekowej ul. Do Wałów 1 82-340 Tolkmicko
- pocztą elektroniczną na adres e-mail: zgws@wp.pl
- telefonicznie na numery – 55-231-61-69 (wodociągi – biuro), 55-231-62-42 (oczyszczalnia)
- strona internetowa: www.zgws.pl

*

Cena 1 m³ dostarczonej wody i 1 m³ odprowadzanych ścieków oraz miesięczny abonament określone są w aktualnie obowiązującej na terenie miasta i gminy Tolkmicko Taryfie dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków (załącznik nr 1 do umowy). Aktualna taryfa znajduje się na tablicy ogłoszeń w biurze wodociągów oraz na stronie internetowej www.zgws.pl. Zakład Gospodarki Wodno-Ściekowej udziela na życzenie Konsumenta pełnej informacji dotyczącej realizacji usług, w szczególności w zakresie dotyczącym obowiązującej taryfy.

Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego. Odczyt wskazań wodomierza następuje w ustalonych przez Zakład dla danej nieruchomości okresach rozliczeniowych określonych w umowach.

Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

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.

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

Należności wynikające z faktur wystawionych przez Zakład można opłacać przelewem (np. poczta, bank, Internet) oraz gotówką, bez dodatkowych kosztów, w kasie Zakładu mieszczącej się przy ul. Elbląskiej 43 w Tolkmicku, bądź bezpośrednio u inkasenta (w czasie dokonywania odczytu wodomierza).

Ponadto należności wynikające z faktur można płacić bez prowizji w Banku Spółdzielczym o/Tolkmicko.

Terminy zapłaty za wykonane usługi oraz numer konta bankowego, na które należy regulować należności, wymienione są na każdej fakturze.

Odbiorca Usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi.

Reklamacje mogą być składane przez Konsumenta w biurze Zakładu w Tolkmicku na piśmie, osobiście lub listownie.

Reklamacja powinna zawierać w szczególności:

- imię i nazwisko oraz adres Konsumenta,
- przedmiot reklamacji,
- przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- zgłoszenie roszczenia,
- podpis Konsumenta, który ma zawartą umowę lub jego pełnomocnika (na podstawie pisemnego pełnomocnictwa).

Zakład ustosunkowuje się do złożonej reklamacji i udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty wniesienia reklamacji.

Reklamacja winna zostać uwzględniona, jeżeli jej zasadność jest oczywista i nie budzi wątpliwości stron umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej i zawiera:

- rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji,
- w przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji – uzasadnienie,
- podpis.

*

Zakład ponosi odpowiedzialność za jakość świadczenia.

W przypadku świadczenia usług o pogorszonych parametrach Konsument może domagać się obniżenia należności adekwatnie do rzeczywistego obniżenia poziomu świadczonej usługi.

Zakład obowiązany jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania wynikającego z umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które odpowiedzialności nie ponosi.

*

Usługi dostarczania wody i odprowadzania ścieków świadczone są na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, zawieranej na czas nieokreślony lub na czas określony.

Zobowiązania obu stron umowy trwają do czasu jej skutecznego rozwiązania zgodnie z poniżej wymienionymi przesłankami i sposobami:

1. Odbiorca Usług może rozwiązać umowę pisemnie za 3 miesięcznym okresem wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
2. Zakład może rozwiązać umowę w przypadku odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego z powodów wymienionych w ustawie z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. przyłącze jest wykonane niezgodnie z przepisami, z tytułu braku zapłaty za dostawę wody i /lub odprowadzanie ścieków, został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków przez celowo uszkodzone albo pominięte wodomierze lub urządzenia pomiarowe).
3. Za porozumieniem obu Stron umowa może być rozwiązana w każdym czasie.
4. Umowa jest rozwiązana z upływem dnia wskazanego w umowie zawartej na czas określony.

Zostałem zapoznany/a z informacją konsumencką

.....
Data i czytelny podpis Konsumenta