

**INFORMACJE OGÓLNE DLA KONSUMENTA - ODBIORCY USŁUG Z ZAKRESU ZBIOROWEGO
ZAOPATRZENIA W WODĘ I ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

**Informacji udziela się na podstawie art. 8 ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta
(tj. Dz. U z 2017 poz. 683 z późn. zm.).**

Informacje ogólne dla konsumenta w umowach, innych niż umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość.

Najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową przedsiębiorca ma obowiązek poinformować konsumenta, o ile informacje te nie wynikają już z okoliczności, w sposób jasny i zrozumiały o informacjach w zakresie podanym niżej:

1. Za Konsumenta, w niniejszej informacji, uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą – Bogatyńskimi Wodociągami i Oczyszczalnią Spółką Akcyjną (zwaną dalej Przedsiębiorstwem), czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.
2. Bogatyńskie Wodociągi i Oczyszczalnia S.A. z siedzibą przy ul. Żołnierzy II AWP 20, 59-920 Bogatynia tel. 75 77-32-061, wpisana jest do rejestru przedsiębiorców Sądu Rejonowego dla Wrocławia – Fabrycznej, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego nr KRS 0000046613, NIP: PL 615-14-97-881, REGON: 230376046.
3. Bogatyńskie Wodociągi i Oczyszczalnia S.A. prowadzi na terenie Miasta i Gminy Bogatynia działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków. Przedsiębiorstwo zapewnia zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem oraz dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, a także zapewnia należyłą jakość dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków. Miejsce wykonania usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków określone jest w umowie zawieranej z Odbiorcą Usług. Kontrolę nad jakością wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi sprawują Państwowy Powiatowy Inspektor Sanitarny oraz Bogatyńskie Wodociągi i Oczyszczalnia S.A.
4. Sposób porozumiewania się z konsumentem. Konsument może kontaktować się ze przedsiębiorstwem:
 - ✓ osobiście w Biurze Obsługi Klienta w Bogatyni przy ul. Żołnierzy II AWP 20 w Bogatyni na parterze budynku, które czynne jest poniedziałek - piątek w godz. 7.00 – 15.00 kasa godz. 7.00 – 14.00 z przerwą w godzinach 11.00 – 12.00,
 - ✓ pisemnie na adres Bogatyńskie Wodociągi i Oczyszczalnia S.A. ul. Żołnierzy II AWP 20, 59-920 Bogatynia,
 - ✓ pocztą elektroniczną na adres e-mail: bok@bwio.pl,
 - ✓ telefonicznie na numery: (75) 77 32-061, (75) 77 32-062, (75) 77 42-106, (75) 77 42-107, w dniach roboczych w godzinach 7.00-15.00,
 - ✓ faxem na numer: (75) 77 32-665,
 - ✓ zgłaszanie awarii wodociągowych i kanalizacyjnych w dniach wolnych od pracy pod nr tel. stacjonarny; 75 77 32 288 tel. komórkowy; 607 799 668,
 - ✓ strona internetowa: www.bwio.pl
5. Umowa zawierana na podstawie składanego pisemnego wniosku przez przyszłego Odbiorcę Usług dotyczy odpłatnej usługi realizowanej przez Bogatyńskie Wodociągi i Oczyszczalnię S.A. w zakresie zaopatrzenia w wodę do nieruchomości i odprowadzenia ścieków z nieruchomości. Dostarczenie wody i odprowadzanie ścieków będzie następowało w szczególności zgodnie z:
 - a. zapewnieniami, o których mowa wyżej,
 - b. warunkami technicznymi podłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej,
 - c. kryteriami i standardami jakości usług określonymi w zezwoleniu na prowadzenie działalności gospodarczej w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Miasta i Gminy Bogatynia (Decyzja Zarządu Gminy i Miasta Bogatynia nr 89/2002 z dnia 25.09.2002r. wydana na czas nieoznaczony),
 - d. postanowieniami Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta i Gminy Bogatynia przyjętego Uchwałą Nr X/71/19 z dnia 26 marca 2019 roku i ogłoszonego

w dniu 9 kwietnia 2019 roku w Dzienniku Urzędowym poz. 2407 Województwa Dolnośląskiego,

e. postanowieniami obowiązującej taryfy za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków,

f. umową o zaopatrzenie wodę i odprowadzanie ścieków.

Wyszczególnione regulacje prawne i zezwolenie dostępne są w biurze obsługi klienta Przedsiębiorstwa i na jej stronie internetowej oraz stanowią integralną część zawieranej umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

6. Rozliczenie ilości świadczonych usług wodociągowych odbywa się według wskazań wodomierza głównego. Odczytu wodomierza głównego dokonują przedstawiciele Przedsiębiorstwa w okresach określonych w umowie (jeden lub dwumiesięczny okres obrachunkowy). Wodomierz główny stanowi własność Przedsiębiorstwa. W przypadku nieprawidłowego działania wodomierza głównego lub okresowego braku możliwości odczytu, ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie trzech miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego działania wodomierza głównego lub braku możliwości jego odczytu, a gdy nie jest to możliwe, na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza głównego lub braku możliwości jego odczytu. Rozliczenia ilości świadczonych usług kanalizacyjnych dokonuje się według wskazań urządzenia pomiarowego zainstalowanego przez Odbiorcę Usług i na jego koszt. Urządzenie pomiarowe nie stanowi własności Przedsiębiorstwa. W razie braku urządzenia pomiarowego ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie zawieranej umowy - jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie. W rozliczeniach ilości odprowadzanych 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. Należności za dostarczoną wodę i odprowadzane ścieki będą pobierane przez Przedsiębiorstwo według stawek i cen określonych w taryfie obowiązującej w danym okresie rozliczeniowym, która dostępna jest w biurze obsługi klienta i na stronie internetowej Przedsiębiorstwa. O zmianie wysokości taryfy Przedsiębiorstwo powiadomi Odbiorcę usług w trybie i na zasadach określonych przepisami ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków tj. m.in. zamieszczając ogłoszenie na tablicy ogłoszeń Przedsiębiorstwa i stronie internetowej www.bwio.pl. Taryfa podlega ogłoszeniu w sposób wcześniej wskazany, bez stosowania zawiadomienia indywidualnego.

Wyciąg z taryfy:

Taryfa obowiązuje od dnia 16 czerwca 2018 roku, przez okres 3 lat.

Wysokość taryfowych cen za 1 m³ wody pobranej z urządzeń zbiorowego zaopatrzenia w wodę:

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców usług	Jednostka miary	W okresie od 1 do 12 miesiąca obowiązywania nowej taryfy		W okresie od 13 do 24 miesiąca obowiązywania nowej taryfy		W okresie od 25 do 36 miesiąca obowiązywania nowej taryfy	
			Cena netto	Cena brutto z VAT 8%	Cena netto	Cena brutto z VAT 8%	Cena netto	Cena brutto z VAT 8%
1.	Grupa 1 Gospodarstwa domowe	zł/m ³	8,01	8,65	8,11	8,76	8,21	8,87
2.	Grupa 2 Pozostali odbiorcy	zł/m ³	8,01	8,65	8,11	8,76	8,21	8,87

Wysokość taryfowych cen za 1m³ ścieków wprowadzanych do urządzeń zbiorowego odprowadzania ścieków:

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców usług	Jednostka miary	W okresie od 1 do 12 miesiąca obowiązywania nowej taryfy		W okresie od 13 do 24 miesiąca obowiązywania nowej taryfy		W okresie od 25 do 36 miesiąca obowiązywania nowej taryfy	
			Cena netto	Cena brutto z VAT 8%	Cena netto	Cena brutto z VAT 8%	Cena netto	Cena brutto z VAT 8%
1.	Grupa 1 Gospodarstwa domowe	zł/m ³	14,20	15,34	14,41	15,56	14,59	15,76
2.	Grupa 2 Pozostali odbiorcy	zł/m ³	14,20	15,34	14,41	15,56	14,59	15,76

Na podstawie art. 24 ust. 6 Ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018r. poz. 1152 z późn. zm.) Rada Miejska w Bogatyni Uchwałą nr VI/35/19 z dnia 15 stycznia 2019 r. w sprawie ustalenia dopłaty do taryf za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków dla 1 grupy taryfowej

stanowiącej gospodarstwa domowe na terenie miasta i gminy Bogatynia udzieliła gospodarstwom domowym dopłaty do cen wody i odprowadzania ścieków w okresie od dnia 1 stycznia 2019r. do dnia 31 grudnia 2019r. Dopłata ta wynosi:

- za 1 m³ wody - **1,76 zł netto** + VAT od dnia 01.01.2019 r. i - **2,13 zł netto** + VAT od dnia 16.06.2019 r.
- za 1 m³ ścieków - **4,82 zł netto** + VAT od dnia 01.01.2019 r. i - **5,28 zł netto** + VAT od dnia 16.06.2019 r.

Po uwzględnieniu dopłaty, ceny za usługi zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków świadczone dla gospodarstw domowych okresie od dnia 1 stycznia 2019r. do dnia 31 grudnia 2019 r. wynosić będą:

Grupa taryfowa Gospodarstwa domowe	Ceny z uwzględnieniem dopłaty zł/m ³			
	Od dnia 1.01.2019 r. do dnia 15.06.2019 r.		Od dnia 16.06.2019 r. do dnia 31.12.2019 r.	
	Netto	Brutto	Netto	Brutto
Zaopatrzenie w wodę	6,25 zł	6,75 zł	5,98 zł	6,46 zł
Odprowadzanie ścieków	9,38 zł	10,13 zł	9,13 zł	9,86 zł

7. Odbiorca Usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki gotówką lub przelewem na wskazany w fakturze nr rachunku bankowym Przedsiębiorstwa, w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż czternaście dni od daty jej wystania lub dostarczenia w inny sposób. Wniesienie reklamacji nie zwalnia Odbiorcy Usług z obowiązku terminowego regulowania należności.
8. Wszelkie reklamacje można składać na adres Przedsiębiorstwa oraz adres poczty elektronicznej. Każdy Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Przedsiębiorstwo umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi. Reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia złożenia w siedzibie Przedsiębiorstwa lub doręczenia reklamacji.
9. Przedsiębiorstwo ma obowiązek dostarczenia wody bez wad. Ponosi ono odpowiedzialność za wady dostarczonej wody, a regulacja tej odpowiedzialności zawarta jest w przepisach kodeksu cywilnego, jak i w umowie, w której założono, że w przypadku dostawy wody o obniżonej jakości Odbiorcy Usług, Przedsiębiorstwo ponosi odpowiedzialność, polegającą na zmniejszeniu należności za każdy niedotrzymany parametr lub wskaźnik, za udowodniony okres dostawy wody o obniżonej jakości.
10. Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawierana jest na czas nieokreślony. Istnieje również możliwość zawarcia umowy na czas określony. Umowa może być rozwiązana przez Odbiorcę Usług za uprzednim trzymiesięcznym okresem wypowiedzenia, dokonany w każdym czasie, przez złożenie pisemnego oświadczenia w siedzibie Dostawcy Usług lub przesłanie listem poleconym albo doręczenie w inny skuteczny sposób. Z dniem rozwiązania Umowy Przedsiębiorstwo może wstrzymać świadczenie usług do nieruchomości dotychczasowego Odbiorcy Usług, jeżeli w okresie wypowiedzenia Umowy nowy właściciel lub użytkownik nieruchomości nie podpisze umowy z Przedsiębiorstwem.
11. Sprzedawca nie wymaga od Odbiorcy usług złożenia lub udzielenia innych gwarancji finansowych.
12. W przypadku potrzeby złożenia reklamacji i dochodzenia roszczeń Odbiorca Usług ma możliwość skorzystania z pomocy organizacji ochrony konsumenta, takich jak np. Federacja Konsumentów, w której (w zakresie terytorialnym działania Przedsiębiorstwa) właściwą jest Federacja Konsumentów Oddział w Jeleniej Górze ul. Wojska Polskiego 18, 58-500 Jelenia Góra te. (75) 752-41-19, mail; jeleniagora@federacja-konsumentow.org.pl.
13. Spory zaistniałe w związku z realizacją umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków będą załatwiane w drodze polubownej, a w przypadku niemożności ich załatwienia w ten sposób, strony poddają spór pod rozstrzygnięcie właściwego Sądu Powszechnego.
14. W sprawach spornych dotyczących odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, strona może wnioskować o rozstrzygnięcie do dyrektora regionalnego zarządu gospodarki wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, które będzie następowało w drodze decyzji, zgodnie z przepisami Ustawy. Od wydanej decyzji służy odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie sądu ochrony konkurencji i konsumentów w terminie 14 dni od doręczenia decyzji. Rozstrzygnięcie organu regulacyjnego, o którym mowa wyżej może polegać na nakazaniu przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu: **1)** zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków; **2)** przywrócenia dostawy wody; **3)** otwarcia przyłącza kanalizacyjnego; **4)** przyłączenia do sieci. Na wniosek jednej ze stron organ regulacyjny może określić, w drodze postanowienia, na które służy zażalenie, warunki zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków, lub przyłączenia do sieci do czasu ostatecznego rozstrzygnięcia sporu.

Oświadczam, iż zapoznałem się z przedstawionymi powyżej informacjami odnośnie umowy i świadczenia usług wodociągowych i kanalizacyjnych.

.....
Czytelny podpis wnioskodawcy