INFORMACJA DLA KONSUMENTA

udzielana jest na podstawie ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (tj. Dz.U. z 2020r., poz. 287).

1. Użyte w niniejszej Informacji określenie oznaczają:

a) konsument – odbiorca usług zaopatrzenia w wodę/odprowadzania ścieków, będący osobą fizyczną, dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej nie związanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;

b) przedsiębiorca – Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Tarnowskich Górach (42–600), ul. Opolska 51, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym w Gliwicach X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000069696, NIP: 645-19-05-456, REGON: 273247690

2. Przedmiot świadczenia

Przedmiotem umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków jest odpłatna usługa świadczona przez przedsiębiorcę na rzecz konsumenta w zakresie zaopatrzenia w wodę i/lub odprowadzania ścieków. Dostarczanie wody będzie następowało w sposób ciągły i niezawodny, w ilości i pod ciśnieniem określonymi w umowie oraz warunkach przyłączenia nieruchomości konsumenta do sieci wodociągowej, o jakości zgodnej z przepisami prawa powszechnie obowiązującego w zakresie jakości wody przeznaczonej do spożycia dla ludzi. Jakość wody dostarczanej przez przedsiębiorcę określają przepisy rozporządzenia z dnia 7 grudnia 2017r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz.U. z 2017r., poz. 2294 z późn. zm.).

Odprowadzanie ścieków będzie następowało w sposób ciągły i niezawodny, w ilości i na warunkach określonych w umowie oraz warunkach przyłączenia nieruchomości konsumenta do sieci kanalizacyjnej.

Usługi są świadczone przez przedsiębiorcę za pośrednictwem sieci wodociągowych i sieci kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu.

Zasady świadczenie przez przedsiębiorcę usług w zakresie zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków określają decyzja Zarządu Miasta Miasteczko Śląskie z dnia 5 września 2002r. (znak: RGM-7033/1/2002), zezwalająca na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasteczko Śląskie uchwalony uchwałą Nr II/13/18 Rady Miejskiej w Miasteczku Śląskim z dnia 30 listopada 2018 roku w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasteczko Śląskie (Dz. Urz. Woj. Śl. z 2018r., poz. 7916), ustawa z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020r. poz. 2028) wraz z przepisami wykonawczymi.

3. Dane kontaktowe przedsiębiorcy:

- siedziba: Tarnowskie Góry (42-600), ul. Opolska 51
- numer telefonu: 32 784 02 00
- fax: 32 285 20 71
- adres poczty elektronicznej: sekretariattg@veolia.com

Dane kontaktowe do zgłoszenia awarii:

- całodobowy numer telefonu: 994.

4. Sposób kontaktowania się z konsumentem

Przedsiębiorca będzie porozumiewał się z konsumentem listownie, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie (o ile konsument poinformuje przedsiębiorcę o adresie poczty lub numerze telefonu).

5. Cena za świadczenie usług, sposób rozliczeń

Ceny i stawki opłat za dostawę wody/odprowadzanie ścieków określa obowiązująca taryfa za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, ustalona zgodnie z przepisami ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz.U. z 2020r., poz. 2028).

Obowiązująca taryfa dostępna jest na stronie internetowej przedsiębiorcy pod adresem: https://pwik-tg.pl/strefa-klienta/taryfy/taryfa-miasteczko-slaskie/, jak również w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Miejskiego w Miasteczku Śląskim dostępnym na stronie internetowej: http://www.miasteczkoslaskie.bip.net.pl/, Biuletynie Informacji Publicznej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie https://wodypolskie.bip.gov.pl/rzgw-w-gliwicach-taryfy/ oraz w siedzibie przedsiębiorcy.

Taryfa obowiązująca w dniu zawarcia umowy stanowi załącznik do umowy.

Zmiana taryfy nie wymaga zmiany umowy. Taryfa zatwierdzona przez organ regulacyjny albo tymczasowa taryfa zostaje ogłoszona na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie oraz zamieszczona na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej Gminy Miasteczko Śląskie i stronie internetowej przedsiębiorcy.

Rozliczenia z tytułu usług świadczonych przez przedsiębiorcę na rzecz konsumenta prowadzone są w okresach miesięcznych.

Należności za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków ustalane są jako iloczyn taryfowych cen i stawek opłat oraz odpowiadających im ilości świadczonych usług, powiększonych o kwotę należnego podatku od towarów i usług według stawki podatku obowiązującej w dniu wystawienia przez przedsiębiorcę faktury z tytułu świadczonych usług.

Należności wynikające z wysokości stawki opłaty abonamentowej są regulowane niezależnie od tego, czy konsument pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym.

Ilość zużytej przez konsumenta wody ustalana jest w budynkach wyposażonych w wodomierz główny na podstawie jego wskazań. Wodomierz główny jest własnością przedsiębiorcy. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego działania wodomierza, 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.

W przypadku braku wodomierza głównego ilość dostarczonej wody do budynku ustala się zgodnie z przepisami rozporządzenia z dnia 14 stycznia 2002r. w sprawie przeciętnych norm zużycia wody (Dz. U. Nr 8, poz. 70).

W zależności od wyposażenia w urządzenia pomiarowe i wodomierze dodatkowe do pomiaru ilości wody bezpowrotnie zużytej, ilość ścieków odprowadzonych z nieruchomości konsumenta ustala się na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego, a w przypadku jego braku – jako równą ilości wody pobranej lub ilości wody pobranej pomniejszonej o ilość wody bezpowrotnie zużytej, określonej zgodnie z art. 27 ust. 6 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków. Ilość wody bezpowrotnie zużytej ustala się w oparciu o wskazania wodomierza dodatkowego z ważną cechą legalizacji. Koszty zakupu, naprawy, legalizacji i sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza dodatkowego ponosi konsument.

W przypadku zawarcia umowy z zarządcą budynku wielolokalowego będącego konsumentem, zarządca ten zobowiązany jest dodatkowo do regulowania należności wynikającej z różnicy wskazań między wodomierzem głównym a sumą wskazań wodomierzy w poszczególnych lokalach. W przypadku zawarcia umowy z lokatorem w budynku wielolokalowym, lokator zobowiązany jest do uiszczania należności z tytułu dostarczanej do lokalu wody na podstawie wskazań wodomierza opomiarowującego dany lokal. Ilość odprowadzanych z lokalu ścieków równa jest ilości dostarczanej wody.

Konsument uiszcza należności na rzecz przedsiębiorcy na podstawie wystawionej przez przedsiębiorcę faktury. Termin płatności faktury jest wskazany w fakturze, nie może on być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.

Należności mogą być regulowane:

- przelewem na rachunek bankowy przedsiębiorcy wskazany w fakturze
- wpłatą gotówkową na Poczcie (opłata 1 zł, pozostałą część opłaty pocztowej pokrywa przedsiębiorca) lub w banku,

Koszty związane z dokonaniem przelewu lub wpłatą gotówkową za pośrednictwem banku ponosi konsument, zgodnie z opłatami i prowizjami banku, z którego dokonywany jest przelew; koszty te są niezależne od przedsiębiorcy.

6. Sposób i termin spełnienia świadczenia usług przez przedsiębiorcę

Przedsiębiorca jest zobowiązany do stałego dostarczania wody i odprowadzania ścieków na warunkach szczegółowo określonych w zawartej z konsumentem umowie.

7. Sposób rozpatrywania reklamacji

Konsument uprawniony jest do złożenia reklamacji dotyczących usług świadczonych przez przedsiębiorcę, w tym w szczególności wysokości opłat za usługi, funkcjonowania przyrządów pomiarowych. Wystąpienie zdarzenia lub awarii dotyczących poziomu świadczonych usług powinno być niezwłocznie zgłoszone telefonicznie (pod nr tel. 994) lub

osobiście dyspozytorowi przedsiębiorcy w celu potwierdzenia ich zasadności przez służby techniczne przedsiębiorcy i podjęcia odpowiednich działań ograniczających zakres ewentualnych szkód.
Reklamacje mogą być składane telefonicznie, email lub pisemnie. Przedsiębiorca na piśmie powiadamia konsumenta o sposobie załatwiania reklamacji w terminie 30 dni od daty jej wpływu, chyba że konsument wskaże inny sposób kontaktu.
W przypadku wniosku konsumenta o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego, przedsiębiorca przekazuje wodomierz do ekspertyzy. Niezwłocznie po otrzymaniu wyników ekspertyzy przedsiębiorca informuje konsumenta o jej wynikach. W przypadku gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza nie potwierdza zgłoszonych przez konsumenta zastrzeżeń, pokrywa on koszty sprawdzenia.
Zgłoszenie przez konsumenta zastrzeżenia co do wysokości faktury nie wstrzymują jej zapłaty. W razie stwierdzenia nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub - na żądanie konsumenta - zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.
8. Odpowiedzialność przedsiębiorcy za jakość świadczonych usług
Przedsiębiorca odpowiedzialny jest za należyte wykonanie przedmiotu umowy. Przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie umowy lub wykonanie umowy w sposób nienależyty wskutek okoliczności, za które ponosi odpowiedzialność. Przedsiębiorca zobowiązany jest dostarczyć konsumentowi wodę wolną od wad. Odpowiedzialność z tytułu dostawy wody o jakości sprzecznej z powszechnie obowiązującymi w tej mierze przepisami, w tym w szczególności z rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, uregulowana jest w przepisach art. 556-576 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 1740).
9. Treść usług posprzedażnych i gwarancji
Przedsiębiorca nie udziela odrębnej gwarancji, gdyż jakość wody jest określona w Rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz.U. z 2017r., poz. 2294 z późn. zm.).

10. Czas trwania umowy oraz prawo rozwiązania umowy
Umowa zawierana jest na czas oznaczony lub nieoznaczony, w zależności od ustaleń stron. Umowa może zostać rozwiązana:
- przez konsumenta z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia,
- przez przedsiębiorcę z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego w wypadku zaistnienia podstaw do odcięcia dostawy wody bądź zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego zgodnie z art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków i nieusunięcia przyczyny tego odcięcia lub zamknięcia
- w drodze porozumienia między stronami w każdym czasie.

Rozwiązanie umowy skutkuje zastosowaniem przez przedsiębiorcę środków technicznych uniemożliwiających dalsze korzystanie z usług.

…….
Odbiorca

Załącznik nr 1 do wniosku

Informacja o przetwarzaniu danych osobowych

W związku z obowiązywaniem Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i ich swobodnego przepływu (Rozporządzenie) uprzejmie informujemy, że Państwa dane osobowe lub dane osobowe Państwa przedstawicieli przetwarzane będą, zgodnie z art. 6 ust. 1 pkt b, c oraz f Rozporządzenia
(w odniesieniu do niżej wymienionych punktów):

- w celu zawarcia i realizacji umowy oraz wzajemnych rozliczeń będą przechowywane przez okres 6 lat od zakończenia jej realizacji,
- w celu przedstawienia oferty usług własnych będą przechowywane do czasu wyrażenia sprzeciwu marketingowego,
- w celu przeprowadzenia badania satysfakcji klienta będą przechowywane przez czas trwania umowy,
- w celu odzyskania należności z tytułu sprzedaży usług oraz abyśmy mogli tworzyć statystyki, zestawienia i analizy na potrzeby własne; w tym zakresie dane osobowe będą przechowywane przez okres 3 lat od odzyskania należności lub wykonania ostatniej czynności na danych osobowych w procesie windykacji.

Podanie przez Państwa danych osobowych jest dobrowolne, jednak ich niepodanie uniemożliwi realizację umowy lub prowadzenie działań marketingowych.
W przypadku przedstawicieli kontrahentów, ich dane zostały pozyskane bezpośrednio od kontrahentów, których reprezentują lub z publicznie dostępnych źródeł.

Państwa dane osobowe przekazujemy podmiotom, z którymi współpracujemy na potrzeby świadczenia naszych usług, np. podmiotom wykonującym usługi pocztowe, kurierskie, księgowe, prawne, informatyczne, świadczącym usługi badania satysfakcji klienta, spółkom z Grupy Veolia.

Państwa dane osobowe mogą być transferowane do państw trzecich (poza Europejski Obszar Gospodarczy), w szczególności w związku z korzystaniem przez Veolia z globalnych rozwiązań IT. Dane mogą być przekazywane do państw trzecich, wobec których Komisja Europejska wydała decyzję o stwierdzeniu zapewnienia odpowiedniego stopnia ochrony.
W wypadku państw trzecich, wobec których taka decyzja nie została wydana, transfer danych może być każdorazowo dokonywany z zachowaniem jednego z rozwiązań mających na celu zapewnienie odpowiedniego poziomu zabezpieczenia danych, o którym mowa w rozdziale V RODO. Informacje o zabezpieczeniach, o których mowa w zdaniu poprzedzającym można uzyskać kontaktując się z Inspektorem ochrony danych osobowych.

Każdy z Państwa lub Państwa przedstawicieli ma prawo do:

- dostępu do treści swoich danych,
- sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych,
- przenoszenia danych,
- wniesienia sprzeciwu.

Ponadto, mają Państwo prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu ds. Ochrony Danych Osobowych w przypadku gdy uznają Państwo, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy Rozporządzenia.

Informujemy również, że współadministratorami Państwa danych osobowych są:

- PWiK Sp. z o.o. z siedzibą w Tarnowskich Górach (42-600) przy ul. Opolskiej 51,
- Veolia Centrum Usług Wspólnych Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu (61-016) przy ul. Energetycznej 3,
- Veolia Energia Polska S.A. z siedzibą w Warszawie (02-566) przy ulicy Puławskiej 2.

Z Inspektorem ochrony danych osobowych w spółkach wymienionych powyżej mogą się Państwo kontaktować pod adresem: **inspektor.pl.vpol@veolia.com**.

…….
Odbiorca