

**INFORMACJE DLA KLIENTÓW BĘDĄCYCH KONSUMENTAMI  
DO UMOWY O ZAOPATRZENIE W WODĘ LUB ODPROWADZANIE ŚCIEKÓW  
ZAWIERANEJ W SIEDZIBIE PRZEDSIĘBIORSTWA**

**1. PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE - DANE IDENTYFIKUJĄCE**

**Aquabellis spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Rogoźnie**

przy ul. Lipowej 55 (64-610 Rogoźno), wpisana do rejestru przedsiębiorców

Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, IX Wydział Gospodarczy  
Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000116527, legitymująca się NIP: 7660006544 oraz nr REGON: 570040073, posiadająca  
kapitał zakładowy w wysokości 26.824.000,00 zł, tel. 67-2618-500, e-mail: [sekretariat@aquabellis.pl](mailto:sekretariat@aquabellis.pl)

**2. SŁOWNICZEK**

Użyte w niniejszej informacji określenia oznaczają:

- a) **Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne** – podmiot, którego dane identyfikacyjne wskazano w pkt 1 niniejszej informacji, a który świadczy usługi zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków,
- b) **Ustawa o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków** – ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 poz. 2028 z późn. zm.) - *wyciąg w załączeniu*,
- c) **Rozporządzenie taryfowe** - Rozporządzenie Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryfy oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 472) - *wyciąg w załączeniu*,
- d) **Rozporządzenie w sprawie jakości wody** - 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),
- e) **Rozporządzenie w sprawie przeciętnych norm zużycia wody** – Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 14 stycznia 2002 r. w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody (Dz.U. z 2002 r. nr 8 poz. 70),
- f) **Taryfy** – taryfy za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków zatwierdzone przez Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie - Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Poznaniu Decyzja Nr PO.RZT.70.53.2023/D2/FK z dnia 26 stycznia 2024 r., stanowiące zestawienie ogłoszonych publicznie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków oraz warunki ich stosowania,
- g) **Regulamin** - Uchwała Nr VI/58/2019 Rady Miejskiej w Rogoźnie z dnia 29 stycznia 2019 r. w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków,
- h) **Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków** – umowa zawierana pomiędzy konsumentem (odbiorcą usług) a Przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym w zakresie usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, wraz z Ogólnymi Warunkami Umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

W świetle ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny - za **konsumenta** uznaje się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

**3. GŁÓWNE CECHY ŚWIADCZENIA**

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązuje się **do świadczenia usług polegających na zapewnieniu dostaw wody do wskazanej nieruchomości lub odprowadzania i oczyszczeniu ścieków pochodzących ze wskazanej nieruchomości**, na warunkach szczegółowo określonych w Umowie o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków w sposób (**cechy świadczenia**):

- I. ciągle i niezawodny,
- II. przy zachowaniu parametrów jakościowych dla wody określonych w Rozporządzeniu w sprawie jakości wody oraz Umowie, a dla ścieków wynikających z obowiązujących przepisów prawa regulujących odprowadzanie ścieków do wód i do ziemi,
- III. w ilościach określonych w Umowie o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, o ile umowa ta nie stanowi inaczej.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne świadczy usługi w oparciu o obowiązujący Regulamin oraz Taryfy, a nadto na podstawie decyzji Burmistrza Rogoźna z dnia 04 listopada 2002 r. nr 745/2002 - zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

**4. ŁĄCZNA CENA LUB WYNAGRODZENIE**

Łączna cena lub wynagrodzenie przysługujące Przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu za świadczone usługi ustala się według następujących zasad.

Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług **na podstawie określonych w Taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody lub odprowadzonych ścieków** (art. 26 ust. 1 Ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków).

Należności za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków ustala się **jako iloczyn taryfowym cen i stawek opłat oraz odpowiadających im ilości świadczonych usług** (§ 16 ust. 1 Rozporządzenia taryfowego).

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest dostarczać wodę i odbierać ścieki co najmniej w ilościach określonych w § 5 ust. 2 Umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

**A. ROZLICZENIA ZA USŁUGĘ ZAOPATRZENIA W WODĘ**

Rozliczenie odbywa się **według wskazań wodomierza głównego**, a w przypadku jego braku – **w oparciu o przeciętne normy zużycia wody** (art. 27 ust. 1 Ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków).

Rozliczenie ilości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług jest dokonywane na podstawie wskazań wodomierzy lub urządzenia pomiarowego lub na podstawie umowy (§ 17 ust. 3 Rozporządzenia taryfowego).

Cena za dostarczoną wodę to wielkość wyrażona w jednostkach pieniężnych, którą odbiorca usług jest obowiązany zapłacić Przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu za 1 m<sup>3</sup> dostarczonej wody. Do ceny dolicza się podatek od towarów i usług, w wysokości określonej odrębnymi przepisami.

Cena za dostarczaną do odbiorcy usług wodę określona jest w Taryfie i uzależniona jest od taryfowej grupy odbiorców, do której należy dany odbiorca usług.

## B. ROZLICZENIA ZA USŁUGĘ ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

Ilość odprowadzonych ścieków ustala się **na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych** (art. 27 ust. 4 Ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków).

W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się **na podstawie umowy, o której mowa w art. 6 ust. 1, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie** (art. 27 ust. 5 Ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków).

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 usług (art. 27 ust. 6 Ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków).

Cena za odprowadzane ścieki to wielkość wyrażona w jednostkach pieniężnych, którą odbiorca usług jest obowiązany zapłacić Przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu za 1 m<sup>3</sup> odprowadzanych ścieków. Do ceny dolicza się podatek od towarów i usług, w wysokości określonej odrębnymi przepisami.

Cena za odprowadzane od odbiorcy usług ścieki określona jest w Taryfie i uzależniona jest od taryfowej grupy odbiorców, do której należy dany odbiorca usług.

## C. INNE OPŁATY – STAWKA OPŁATY ABONAMENTOWEJ

Jeżeli Taryfa zawiera stawkę opłaty abonamentowej, należności wynikające z jej wysokości regulowane są niezależnie od tego, czy odbiorca usług pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym (§ 16 ust. 2 Rozporządzenia taryfowego).

Stawka opłaty abonamentowej to wielkość wyrażona w jednostkach pieniężnych, w zł na odbiorcę usług za okres rozliczeniowy, za utrzymanie w gotowości do świadczenia usług urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych oraz jednostkę usługi odczytu wodomierza lub urządzenia pomiarowego i rozliczenia należności za ilość dostarczonej wody lub ilość odprowadzonych ścieków. Do stawki opłaty abonamentowej dolicza się podatek od towarów i usług.

Wysokość stawki opłaty abonamentowej określona jest w Taryfie i uzależniona jest od taryfowej grupy odbiorców, do której należy dany odbiorca usług.

## POZOSTAŁE INFORMACJE

W przypadku osób korzystających z lokali w budynkach wielolokalowych, w sytuacji, o której mowa w art. 6 ust. 6 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, **odbiorca usług obowiązany jest do uiszczenia oprócz należności za dostarczoną wodę i odebrane ścieki, także należności w odpowiedniej części za ilość wody stanowiącej różnicę wskazań pomiędzy wodomierzem głównym a sumą wszystkich wodomierzy lokalowych.**

W rozliczeniach z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowych należności za dostarczoną wodę lub odprowadzane ścieki mogą być regulowane na podstawie prognozy ilości usług, które mają być świadczone przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne (§ 16 ust. 4 Rozporządzenia taryfowego).

Inne, szczególne przypadki rozliczeń reguluje § 6 Ogólnych Warunków Umowy zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków.

**Na łączne wynagrodzenie za świadczone przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usługi może mieć również wpływ wysokość dopłat, o których mowa w art. 24 ust. 6 Ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.** Kwota dopłaty umniejsza stosunkowo finalną należność.

## **5. SPOSÓB I TERMIN SPEŁNIENIA ŚWIADCZENIA ORAZ PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI**

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne świadczy usługi na rzecz Odbiorcy usług **w sposób ciągły i niezawodny.**

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dostarcza wodę do zaworu za wodomierzem głównym. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązuje się odbierać ścieki, poczynając od ostatniej studzienki licząc od strony budynku, znajdującej się na nieruchomości odbiorcy usług, a w przypadku braku studzienki, poczynając od granicy nieruchomości odbiorcy usług.

Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzane ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób (§ 17 ust. 1 Rozporządzenia taryfowego).

### **Procedura rozpatrywania reklamacji:**

- I. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne Umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.
- II. Reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej. Zaleca się aby reklamacja zawierała co najmniej:
  - a. imię i nazwisko/nazwę firmy i adres odbiorcy usług,
  - b. przedmiot reklamacji,
  - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - d. numer Umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków,
  - e. podpis odbiorcy usług.
- III. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia jej wniesienia. Przedłużenie terminu na rozpatrzenie reklamacji do 30 dni możliwe jest w sytuacji, gdy niezbędne jest zbadanie przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne urządzenia pomiarowego, przeprowadzenie wizji lokalnej lub zbadanie jakości dostarczanej wody.

W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości działania wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności działania wodomierza, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średnio miesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza (§ 18 ust. 1 Rozporządzenia taryfowego).

W przypadku, gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza nie potwierdzi zgłoszonych przez odbiorcę usług zastrzeżeń, pokrywa on koszty sprawdzenia (§ 18 ust. 3 Rozporządzenia taryfowego).

Zgodnie z § 17 ust. 4 Rozporządzenia taryfowego **zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.**

#### **Rozstrzyganie spraw spornych przez organ regulacyjny**

Organ regulacyjny – Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie we Wrocławiu rozstrzyga na wniosek strony w drodze decyzji spory w sprawach odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego (art. 27e ust. 1 Ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków).

Na wniosek jednej ze stron organ regulacyjny może określić, w drodze postanowienia, na które służy zażalenie, warunki zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków do czasu ostatecznego rozstrzygnięcia sporu (art. 27e ust. 2 Ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków).

### **6. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA JAKOŚĆ ŚWIADCZENIA**

Odpowiedzialność Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego kształtują przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w tym w szczególności ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie ponosi odpowiedzialności za szkodę na osobie lub mieniu, która nastąpiła wskutek siły wyższej albo wyłącznie z winy poszkodowanego lub osoby trzeciej, za którą nie ponosi odpowiedzialności.

### **7. CZAS TRWANIA UMOWY**

Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawarta jest na **czas nieoznaczony / oznaczony.**

### **8. TREŚĆ USŁUG POSPRZEDAŻNYCH I GWARANCJI**

Nie dotyczy.

### **9. SPOSOBY I PRZESŁANKI WYPOWIEDZENIA UMOWY**

Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków **może być rozwiązana przez odbiorcę usług za miesięcznym okresem wypowiedzenia**, dokonany w każdym czasie, przez przekazanie Dostawcy pisemnego oświadczenia o wypowiedzeniu, przy czym:

1. termin wypowiedzenia rozpoczyna swój bieg w ostatnim dniu miesiąca, w którym dokonano wypowiedzenia,
2. po upływie terminu wypowiedzenia Umowa Dostawca może wstrzymać świadczenie usług do nieruchomości dotychczasowego Odbiorcy usług, jeżeli w okresie wypowiedzenia Umowy, inna osoba posiadająca tytuł prawny do nieruchomości nie podpisze umowy z Dostawcą.

**Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może rozwiązać Umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków w drodze jej wypowiedzenia z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia.**

**Wypowiedzenie pod rygorem nieważności winno zostać dokonane na piśmie.** Termin wypowiedzenia rozpoczyna swój bieg w ostatnim dniu miesiąca, w którym dokonano wypowiedzenia.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne **może wypowiedzieć Umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków wyłącznie w sytuacji gdy (przesłanki wypowiedzenia):**

1. zgodnie z obowiązującym prawem zaistnieją przesłanki do odcięcia dostaw wody do nieruchomości odbiorcy usług lub zamknięcia jego przyłącza kanalizacyjnego,
2. odbiorca usług, pomimo pisemnego wezwania ze strony Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego i wyznaczenia co najmniej 30 dniowego terminu na zaniechanie naruszeń, nadal nie wykonuje obowiązków lub łamie zakazy ciążące na nim z mocy § 10 ust. 2 pkt. 4-8 oraz 10 Ogólnych Warunków Umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków,
3. odbiorca usług, pomimo pisemnego wezwania ze strony Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego i wyznaczenia co najmniej 14 dniowego terminu na zaniechanie naruszeń, nadal uniemożliwia osobom reprezentującym Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne realizację uprawnień wskazanych w § 9 ust. 1 pkt 2 Ogólnych Warunków Umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wypowiadając Umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków podaje odbiorcy usług przyczyny wypowiedzenia.

### **10. FUNKCJONALNOŚĆ TREŚCI CYFROWYCH**

Nie dotyczy.

### **11. INTEROPERACYJNOŚĆ TREŚCI CYFROWYCH ZE SPRZĘTEM KOMPUTEROWYM I OPROGRAMOWANIEM**

Nie dotyczy.

### **12. ZAŁĄCZNIKI**

1. Wzór Umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków wraz z Ogólnymi Warunkami Umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

....., dnia .....roku

### **FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY**

*(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)*

**Aquabellis sp. z o.o.**  
**ul. Lipowa 55, 64-610 Rogoźno**

Ja, niżej podpisana/y ..... niniejszym informuję, że w oparciu o art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumentów - odstępuję od umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzenie ścieków, zawartej w dniu ..... z Aquabellis sp. z o.o.

.....

Odbiorca usług