	<b>PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGÓW I KANALIZACJI</b> <b>OKRĘGU CZĘSTOCHOWSKIEGO SPÓŁKA AKCYJNA W CZĘSTOCHOWIE</b> <b>ul. Jaskrowska 14/20, 42 – 202 Częstochowa</b> Biuro Obsługi Klienta: 34 37 73 307, 37 73 308 <a href="http://www.pwik.czest.pl">www.pwik.czest.pl</a> , e-mail: <a href="mailto:poczta@pwik.czest.pl">poczta@pwik.czest.pl</a>	<b>PZ2/U/6/2023</b>
		Wydanie 6 - obowiązujące od 07.11.2023 r.
		Strona 1 z 3

## INFORMACJA KONSUMENCKA

Działając na podstawie art.8 ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 roku (tj. z dnia 28 stycznia 2020r. Dz.U. z 2020r. poz. 287 z późn. zm.), podajemy do wiadomości Odbiorcy Usług (konsumentów) poniższe informacje:

### Cechy i przedmiot świadczenia

Przedmiotem świadczenia jest:

1. sprzedaż wody i wykonanie usługi dostawy wody spełniającej wymogi określone 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.), o minimalnych parametrach jakościowych:

Lp.	Badany parametr	Wartość parametryczna
1.	Mętność	Akceptowana przez konsumentów, zalecany zakres do 1,0 NTU
2.	Barwa	Akceptowana przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian
3.	Smak	Akceptowana przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian
4.	Zapach	Akceptowana przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian
5.	Stężenie jonów wodoru ( pH )	6,5 – 9,5
6.	Przewodność elektryczna właściwa	2500 $\mu$ S/cm
7.	Ogólna liczba mikroorganizmów w 22° C	Bez nieprawidłowych zmian, zalecane do 200 jtk/ml próbki w sieci wodociągowej
8.	Bakterie grupy coli	0 jtk lub NPL/100 ml próbki
9.	Enterokoki	0 jtk lub NPL/100 ml próbki

2. odbiór ścieków bytowych, przemysłowych w rozumieniu ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków z dnia 7 czerwca 2001r., tj. z dnia 27 stycznia 2023r. (Dz.U. z 2023r. poz. 537 z późn. zm.).

Dostarczona przez Przedsiębiorstwo woda pochodzi z ujęć głębinowych będących w eksploatacji Przedsiębiorstwa, zlokalizowanych na terenie miast i gmin zrzeszonych w Związku Komunalnym Gmin ds. Wodociągów i Kanalizacji z siedzibą w Częstochowie. Działalność Przedsiębiorstwa obejmuje miasto Częstochowa, miasto i gminę Blachownia, miasto i gminę Kłobuck, miasto i gminę Olsztyn oraz gminy: Mykanów, Rędziny, Konopiska, Miedźno, Poczesna.


Jakość wody podlega ciągłej kontroli analitycznej prowadzonej przez akredytowane laboratoria Powiatowych Stacji Sanitarno-Epidemiologicznych oraz Centralne Laboratorium Badania Wody i Ścieków Przedsiębiorstwa. Centralne Laboratorium Badania Wody i Ścieków działające w siedzibie Przedsiębiorstwa posiada Certyfikat Akredytacji Nr AB 739 nadany przez Polskie Centrum Akredytacji.

### Sposób porozumiewania się z konsumentem

Przedsiębiorstwo i Odbiorca usług mogą się porozumiewać:

1. bezpośrednio w siedzibie Przedsiębiorstwa w Częstochowie oraz w Wydziałach Eksploatacji Nr 1 Kłobuck oraz Nr 2 Olsztyn od poniedziałku do piątku od godz. 7<sup>00</sup> do godz. 15<sup>00</sup>, (godziny pracy mogą ulegać doraźnym zmianom – bieżąca informacja dostępna jest na stronie internetowej Przedsiębiorstwa);
2. bezpośrednio w miejscu dostarczania wody i/lub odbioru ścieków – po uzgodnieniu terminu i miejsca spotkania z przedstawicielem Przedsiębiorstwa;
3. za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, a w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz telefonów;
4. w sytuacji, gdy przepisy prawa wymagają zastosowania formy pisemnej listownie, za pośrednictwem poczty lub gońców;
5. całodobowo, przez 7 dni w tygodniu, pod numerem alarmowym 994 - w przypadku wystąpienia zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków.

Informacje o awariach i planowanych wyłączeniach w dostarczaniu wody Przedsiębiorstwo ogłasza w sposób zwyczajowo przyjęty, przy czym pisemną informację o pracach podaje się na 2 dni przed rozpoczęciem robót lub na 7 dni przed planowaną przerwą w dostawie wody, trwającą powyżej 12 godzin, zapewniając zastępczy punkt poboru wody.

	<p align="center"><b>PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGÓW I KANALIZACJI OKRĘGU CZĘSTOCHOWSKIEGO SPÓŁKA AKCYJNA W CZĘSTOCHOWIE</b> ul. Jaskrowska 14/20, 42 – 202 Częstochowa Biuro Obsługi Klienta: 34 37 73 307, 37 73 308 <a href="http://www.pwik.czest.pl">www.pwik.czest.pl</a>, e-mail: <a href="mailto:poczta@pwik.czest.pl">poczta@pwik.czest.pl</a></p>	<b>PZ2/U/6/2023</b>
		Wydanie 6 - obowiązujące od 07.11.2023 r.
		Strona 2 z 3

## Dane identyfikacyjne Przedsiębiorstwa

Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Okręgu Częstochowskiego S.A. w Częstochowie z siedzibą przy ul. Jaskrowskiej 14/20, 42-202 Częstochowa, zarejestrowane w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem 0000057953 w Sądzie Rejonowym w Częstochowie XVII Wydział Gospodarczy, NIP 5730003841, REGON 150354701.

## Dane kontaktowe Przedsiębiorstwa

Biuro Obsługi Klienta w siedzibie Przedsiębiorstwa: 34 37 73 307, 34 37 73 308;  
Biuro Obsługi Klienta Wydziału Eksploatacji Nr 1 Kłobuck: 34 31 72 410; 42-100 Kłobuck, ul. Wodociągowa 25  
Biuro Obsługi Klienta Wydziału Eksploatacji Nr 2 Olsztyn: 34 32 85 267; 42-256 Olsztyn, ul. Norwida 25  
Dyspozytor 994 (numer bezpłatny): 34 37 73 355, 34 37 73 365;  
Sekretariat: 34 37 73 101, 34 37 73 102, numer fax: 34 365 15 82;  
Adres poczty elektronicznej: [poczta@pwik.czest.pl](mailto:poczta@pwik.czest.pl)  
Adres strony internetowej: [www.pwik.czest.pl](http://www.pwik.czest.pl)

## Cena za świadczenie usług dostawy wody i odbioru ścieków

Taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków zawierające ceny i stawki opłat za dostawę m<sup>3</sup> wody i odbiór m<sup>3</sup> ścieków (zwane dalej taryfami) ustalone są zgodnie z ustawą o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków z dnia 7 czerwca 2001r. tj. z dnia 27 stycznia 2023r. (Dz.U. z 2023r. poz. 537 z późn. zm.) oraz rozporządzeniem Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryfy oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków z dnia 27 lutego 2018r. tj. z dnia 12 kwietnia 2022r. (Dz. U. z 2022r. poz. 1074) Zmiana cen i stawek opłat określonych w taryfach nie wymaga zmiany umowy ani wypowiedzenia dotychczasowych warunków umowy. Aktualne taryfy (stanowiące cennik) dostępne są na stronie internetowej Przedsiębiorstwa oraz w punktach obsługi klienta.

Cenę łączną za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki ustala się jako iloczyn cen i stawek opłat oraz odpowiadających im ilości świadczonych usług. W skład ceny łącznej wlicza się również wartość opłat abonamentowych według stawek określonych w obowiązującej taryfie.

Przedsiębiorstwo udostępnia bezpłatnie cennik opłat za usługi dodatkowe, świadczone przez Przedsiębiorstwo, w formie pisemnej, w siedzibie Przedsiębiorstwa. Cena łączna za wykonanie usługi dodatkowej uzależniona jest od rodzaju wykonanej usługi zgodnie z obowiązującą kalkulacją.

Do cen i stawek opłat dolicza się podatek od towarów i usług w wysokości określonej odrębnymi przepisami.

## Sposób i termin spełnienia świadczenia oraz procedura rozpatrywania reklamacji

Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do dostarczania wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny. Dostarczanie wody i odbiór ścieków dla odbiorców usług, w przypadku istniejących przyłączy, następuje po podpisaniu umowy, sprawdzeniu stanu technicznego przyłącza i ewentualnym zamontowaniu wodomierza głównego.


W przypadku wykonania nowego przyłącza termin rozpoczęcia dostarczania wody i odprowadzania ścieków uzależniony jest od dokonania odbioru technicznego przez Przedsiębiorstwo.

Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług oraz wysokości opłat za te usługi. Reklamacja może być składana w dowolnej formie (osobiście w siedzibie Przedsiębiorstwa, pisemnie na adres Przedsiębiorstwa, za pomocą poczty e-mail Przedsiębiorstwa, bądź telefonicznie - w godzinach pracy przedstawicieli Przedsiębiorstwa), niezwłocznie po powzięciu informacji o wystąpieniu zdarzenia stanowiącego podstawę jej wniesienia.

Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty jej wniesienia. W szczególnych przypadkach, wymagających dodatkowych ustaleń, termin udzielenia odpowiedzi może być wydłużony do maksymalnie 30 dni. Przedsiębiorstwo powiadamia Odbiorcę usług o sposobie rozpatrzenia reklamacji, a w przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub części, uzasadnia swoje stanowisko.

W sprawach spornych dotyczących:

1. odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne;
2. odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci;

	<p align="center"><b>PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGÓW I KANALIZACJI</b>  <b>OKRĘGU CZĘSTOCHOWSKIEGO SPÓŁKA AKCYJNA W CZĘSTOCHOWIE</b>  <b>ul. Jaskrowska 14/20, 42 – 202 Częstochowa</b>          Biuro Obsługi Klienta: 34 37 73 307, 37 73 308  <a href="http://www.pwik.czest.pl">www.pwik.czest.pl</a>, e-mail: <a href="mailto:poczta@pwik.czest.pl">poczta@pwik.czest.pl</a></p>	<b>PZ2/U/6/2023</b>
		Wydanie 6 - obowiązujące od 07.11.2023 r.
		Strona 3 z 3

na wniosek strony rozstrzyga w drodze decyzji, Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie – 61-003 Poznań ul. Chlebowa 4/8.

### **Odpowiedzialność Przedsiębiorstwa za jakość świadczenia**

Odbiorca usług ma prawo żądać od Przedsiębiorstwa bonifikaty w opłacie za dostarczoną wodę:

1. w razie dostawy wody o obniżonej jakości (o obniżonej jakości wody decyduje wynik akredytowanych badań laboratoryjnych);
2. o ciśnieniu niższym od określonego warunkami technicznymi - z powodów leżących po stronie Przedsiębiorstwa. Ciśnienie wody mierzy się u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym.

Bonifikatę przyznaje się na czas nie dłuższy niż do usunięcia przyczyny obniżonej jakości wody oraz/lub na czas nie dłuższy niż do usunięcia przyczyny niższego ciśnienia wody od określonego warunkami technicznymi.

Odbiorca usług ma prawo żądać od Przedsiębiorstwa bonifikaty w opłacie za odebrane ścieki, pod warunkiem udokumentowania faktu, że ścieki nie zostały wprowadzone do urządzeń kanalizacyjnych.

Odbiorca usług ma prawo żądać od Przedsiębiorstwa, na zasadach ogólnych, odszkodowania z tytułu choćby częściowego niewykonania lub nienależytego wykonania umowy i poniesienia z tego powodu szkody.

### **Treści usług posprzedażnych i gwarancji**

Przedsiębiorstwo nie udziela odrębnej gwarancji na sprzedawany produkt, gdyż jakość wody jest określona w Rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz.U. z 2017 r. poz. 2294 z późn. zm.), a jakość innych świadczonych usług określają obowiązujące przepisy merytoryczne regulujące daną usługę oraz zawarte między stronami umowy, na podstawie których udzielana jest gwarancja.

### **Czas trwania umowy i prawo odstąpienia od umowy**

Umowa jest zawierana na czas nieoznaczony. Za zgodą stron, w przypadkach wyjątkowych i indywidualnych, umowa może zostać zawarta na czas określony.

Umowa może zostać rozwiązana za zgodą stron, w każdym czasie, na podstawie porozumienia stron.

Odbiorca usług może rozwiązać umowę w drodze jej wypowiedzenia, bez podawania jakiegokolwiek przyczyny z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia. Aby skorzystać z prawa do rozwiązania umowy za wypowiedzeniem, Odbiorca usług musi poinformować Przedsiębiorstwo o swojej decyzji przez złożenie jednoznacznego pisemnego oświadczenia. Okres wypowiedzenia może ulec skróceniu, za zgodą obu stron.

Przedsiębiorstwo może wypowiedzieć umowę, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, wyłącznie w przypadku zajścia przewidzianych prawem okoliczności uzasadniających odcięcie dostawy wody i/lub zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego. Dla skuteczności wypowiedzenia wymagane jest uzasadnienie wypowiedzenia i zachowanie formy pisemnej.

W przypadku utraty tytułu prawnego do nieruchomości następuje wygaśnięcie umowy z dotychczasowym Odbiorcą usług. Wygaśnięcie umowy następuje z chwilą uzyskania przez Przedsiębiorstwo informacji o tym fakcie.