



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	2500 μ 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. Dz.U. z 2020r. poz. 2028).

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 Częstochowę, miasto i gminę Blachownia, miasto i gminę Kłobuck oraz gminy: Olsztyn, 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 w poniedziałek, środę, czwartek, piątek od godz. 7⁰⁰ do godz. 15⁰⁰, wtorek od godz. 7⁰⁰ do godz. 17⁰⁰ (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">PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGÓW I KANALIZACJI OKRĘGU CZĘSTOCHOWSKIEGO SPÓŁKA AKCYJNA W CZĘSTOCHOWIE ul. Jaskrowska 14/20, 42 – 202 Częstochowa Biuro Obsługi Klienta: 34 37 73 307, 37 73 308 www.pwik.czest.pl, e-mail: poczta@pwik.czest.pl</p>	PZ/2/U/5/2021
		Wydanie 5 - obowiązujące od 16.09.2021r.
		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
Adres strony internetowej: 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 m³ wody i odbiór m³ ścieków (zwane dalej taryfami) ustalone są zgodnie z ustawą o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków z dnia 7 czerwca 2001r. (tj. Dz.U. z 2020r. poz. 2028) 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. (Dz. U. z 2018 r. poz. 472 z późn. zm.). 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;
2. odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości – na wniosek strony rozstrzyga w drodze decyzji, Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie – 61-003 Poznań ul. Chlebowa 4/8.

	<p align="center">PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGÓW I KANALIZACJI OKRĘGU CZĘSTOCHOWSKIEGO SPÓŁKA AKCYJNA W CZĘSTOCHOWIE ul. Jaskrowska 14/20, 42 – 202 Częstochowa Biuro Obsługi Klienta: 34 37 73 307, 37 73 308 www.pwik.czest.pl, e-mail: poczta@pwik.czest.pl</p>	PZ/2/U/5/2021
		Wydanie 5 - obowiązujące od 16.09.2021r.
		Strona 3 z 3

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.