



Piotrkowskie Wodociągi i Kanalizacja Sp. z o.o.  
ul. Przemysłowa 4, 97-300 Piotrków Trybunalski

NIP: 771-28-25-611 REGON: 100752056, Kapitał zakładowy: 15 064 000,00 PLN  
www.pwik.piotrkow.pl; sekretariat@pwik.piotrkow.pl; tel./fax (44) 646-15-66  
KRS Nr 0000343051 – XX Wydział Krajowego Rejestru Sądowego dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi  
Konto: PKO Bank Polski S.A. Nr 03 1440 1257 0000 0000 1084 1402

Załącznik  
do Zarządzenia nr 12/2022  
z dnia 06 lipca 2022 r.

## Informacja konsumencka

Zgodna z art. 8 ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (tj. Dz.U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.).

### 1. Dostawca usług – dane identyfikacyjne

Piotrkowskie Wodociągi i Kanalizacja Sp. z o.o. (dalej: PWiK Sp. z o.o.), z siedzibą w Piotrkowie Trybunalskim przy ul. Przemysłowej 4, 97-300 Piotrków Trybunalski. Spółka zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000343051, wysokość kapitału zakładowego: 15 064 000,00 zł wpłacony w całości, NIP 7712825611, REGON 100752056, rachunek bankowy: 03 1440 1257 0000 0000 1084 1402 w PKO Bank Polski S.A., tel./fax. 44 646 15 66, email: [sekretariat@pwik.piotrkow.pl](mailto:sekretariat@pwik.piotrkow.pl), [www.pwik.piotrkow.pl](http://www.pwik.piotrkow.pl).

### 2. Główne cechy świadczenia usług z uwzględnieniem przedmiotu świadczenia oraz sposób porozumiewania się z konsumentem

- 1) Podstawowym przedmiotem świadczenia usług przez PWiK Sp. z o.o. jest dostawa wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi w ilości i o ciśnieniu określonym w umowie zawartej pomiędzy PWiK Sp. z o.o. i Konsumentem (dalej: Odbiorca usług), a także odbieranie ścieków w ilości i na warunkach określonych w umowie zawartej pomiędzy PWiK Sp. z o.o. i Odbiorcą usług.
- 2) PWiK Sp. z o.o. i Odbiorca usług mogą się porozumiewać:
  - a) w dniach i godzinach pracy PWiK Sp. z o.o. w siedzibie w Piotrkowie Trybunalskim przy ul. Przemysłowa 4, bezpośrednio lub za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, w szczególności za pośrednictwem telefonów: (44) 645-16-00, (44) 645-16-01, (44) 646-15-67 oraz poczty elektronicznej: [bok@pwik.piotrkow.pl](mailto:bok@pwik.piotrkow.pl), [sekretariat@pwik.piotrkow.pl](mailto:sekretariat@pwik.piotrkow.pl),
  - b) w miejscu dostarczania Odbiorcy usług wody i/lub odbioru ścieków - po uzgodnieniu terminu spotkania z przedstawicielem PWiK Sp. z o.o.,
  - c) w sytuacji gdy przepisy prawa wymagają zastosowania formy pisemnej - listownie, za pośrednictwem operatorów pocztowych,
  - d) dodatkowo, w przypadku wystąpienia zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków, całodobowo przez 7 dni w tygodniu za pośrednictwem telefonu pod numerami: (44) 645 16 00, (44) 645 16 01, 603 665 554.
- 3) Godziny pracy PWiK Sp. z o.o.:
  - a) poniedziałek, środa, czwartek, piątek – w godz. 7<sup>30</sup>-14<sup>30</sup>,
  - b) wtorek – w godz. 7<sup>30</sup> – 16<sup>30</sup>.
- 4) Informacje o planowanych przerwach w dostarczaniu wody PWiK Sp. z o.o. ogłasza w sposób zwyczajowo przyjęty oraz zamieszcza na stronie internetowej PWiK Sp. z o.o., przy czym pisemną informację o pracach konserwacyjno - remontowych podaje się na 48 godzin przed rozpoczęciem robót.

### **3. Cena za świadczone usługi wraz z podatkami**

Rozliczenia za świadczone przez PWiK Sp. z o.o. usługi, następują na podstawie określonych w taryfie cen i stawek opłat oraz ilości dostarczanej wody i/lub odprowadzanych ścieków. Aktualna taryfa dostępna jest na stronie internetowej PWiK Sp. z o.o. oraz w Biurze Obsługi Klienta. Ustalanie ilości sprzedanej wody następuje na podstawie wskazań wodomierza głównego, a w przypadku okresowego braku możliwości odczytu wodomierza głównego, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie między dwoma ostatnimi odczytami dokonanyymi przez osoby reprezentujące PWiK Sp. z o.o., lub na podstawie przeciętnych norm zużycia wody (rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dn. 14.01.2002 r. w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody - tj. Dz.U. z 2002 r. nr 8, poz. 70), natomiast ilość odprowadzanych ścieków ustalana jest w oparciu o wskazania urządzenia pomiarowego, a w przypadku braku urządzenia pomiarowego ilość odprowadzanych ścieków ustala się jako równą ilości wody pobranej, pomniejszonej o wskazania wodomierza odlicznika.

### **4. Sposób i termin spełnienia świadczenia przez Spółkę oraz stosowane procedury rozpatrywania reklamacji**

- 1) PWiK Sp. z o.o. za świadczone usługi wystawia faktury, a Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i/lub odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób. Odbiorca usług może dokonać zapłaty:
  - a) w kasie PWiK Sp. z o.o. zlokalizowanej w siedzibie PWiK Sp. z o.o., czynnej poniedziałek, środa, czwartek, piątek – w godz. 7<sup>30</sup>-14<sup>30</sup>, wtorek w godz. 7<sup>30</sup>-16<sup>30</sup>,
  - b) przelewem na rachunek bankowy wskazany na fakturze,
  - c) polecenie zapłaty - zgoda Odbiorcy usług na obciążanie rachunku.
- 2) **Procedura rozpatrywania reklamacji**
  - a) dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków od Odbiorców usług następuje po dokonaniu odbioru technicznego przyłącza - w przypadku nowego przyłącza lub sprawdzeniu stanu technicznego przyłącza już istniejącego, zamontowaniu wodomierza oraz podpisaniu umowy na dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków.
  - b) Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez PWiK Sp. z o.o. umowy.
  - c) Dla celów dowodowych rekomenduje się składanie reklamacji w formie pisemnej (dopuszcza się także składanie ich za pośrednictwem poczty email), po powzięciu informacji o wystąpieniu zdarzenia stanowiącego podstawę jej złożenia.
  - d) PWiK Sp. z o.o. rozpatrzy reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od złożenia reklamacji.
  - e) W przypadku wniosku Odbiorcy usług o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego, termin rozpatrzenia reklamacji uzależniony będzie od terminu wykonania ekspertyzy wodomierza przez uprawniony Urząd Miar i Wag. W przypadku, gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza nie potwierdza zgłoszonych przez Odbiorcę usług zastrzeżeń, Odbiorca usług ponosi koszty związane z jego sprawdzeniem.
  - f) Zgłoszenie przez Odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje terminu jej zapłaty.
  - g) W przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub na żądanie Odbiorcy usług zwraca się w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.

## **5. Przewidywana przez prawo odpowiedzialność Spółki za zgodność świadczenia usługi z umową**

PWiK Sp. z o.o. jest zobowiązana dostarczać towar wolny od wad, tj. w przypadku dostawy wody - o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi zgodnie z rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 07 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz.U. z 2017 r. poz. 2294 ze zm.), z obowiązującymi w tym zakresie normami oraz o ciśnieniu i w ilości ustalonych w zawartej umowie, a w przypadku odbioru ścieków - w sposób niezawodny i w ilości określonej w zawartej umowie. PWiK Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za szkody wyrządzone osobie lub na mieniu, które nastąpiły wskutek działania siły wyższej albo z winy poszkodowanego lub osoby trzeciej, za którą PWiK Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności oraz w wyniku nieprzestrzegania przez poszkodowanego zapisów umowy.

## **6. Treść usług posprzedażnych i gwarancji - Nie dotyczy.**

## **7. Czas trwania umowy oraz sposoby i przesłanki jej wypowiedzenia.**

- 1) Umowa jest zawierana na czas określony lub nieokreślony.
- 2) Umowa może być rozwiązana przez Odbiorcę usług z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia bądź na mocy porozumienia stron.
- 3) W razie naruszenia przez Odbiorcę usług postanowień umowy lub nie uiszczenia należności za pełne dwa okresy obrotowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty, PWiK Sp. z o.o. może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne oraz zdemontować wodomierz główny. W tym przypadku PWiK Sp. z o.o. zapewnia zastępczy punkt poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi informując Odbiorcę usług o jego miejscu lokalizacji i sposobie korzystania.  
O zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, Odbiorca usług zostanie powiadomiony na co najmniej 20 dni przed terminem odcięcia.
- 4) Po rozwiązaniu umowy PWiK Sp. z o.o. dokonuje odcięcia dostaw wody i/lub zamyka przyłącze kanalizacyjne oraz demontuje wodomierz główny.

## **8. Funkcjonalności towarów z elementami cyfrowymi, treści cyfrowych lub usług cyfrowych oraz mających zastosowanie technicznych środków ich ochrony - Nie dotyczy.**

## **9. Znaczenie kompatybilności i interoperacyjności towarów z elementami cyfrowymi, treści lub usług cyfrowych - Nie dotyczy.**

## **10. Klauzula informacyjna - pouczenie**

W przypadku odmowy zawarcia przez PWiK Sp. z o.o. umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków Konsumentowi (Odbiorcy usług) przysługuje prawo do złożenia wniosku o rozstrzygnięcie sporu do Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, ul. Zarzecze 13b, 03-194 Warszawa.