INFORMACJA KONSUMENCKA

Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w Bolesławcu Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Łasickiej 17 w Bolesławcu, wpisana jest do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000295640.

Odbiorcy Spółki mogą kontaktować się ze Spółka:

- Osobiście w Biurach Obsługi Klienta (BOK) w Bolesławcu, Lwówku Śląskim lub Wleniu:

  Biuro Obsługi Klienta w Bolesławcu
  Ul. Wojska Polskiego 6/1A, 59-700 Bolesławiec
  Czynne w dni robocze w godzinach 7.00 – 16.00

  Biuro Obsługi Klienta w Lwówku Śląskim
  Ul. Krótka 1, 59-600 Lwówek Śląski
  Czynne w dni robocze w godzinach 7.00 – 15.00

  Biuro Obsługi Klienta we Wleniu
  Pl. Bohaterów Nysy 27, 59-610 Wleń
  Czynne w dni robocze w godzinach 7.00 – 15.00

- Pisemnie na adres:

  Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w Bolesławcu Sp. z o.o.
  59-700 Bolesławiec
  Ul. Łasicka 17

- Pocztą elektroniczną na adres e-mail:

  sekretariat@pwik.boleslawiec.pl ; no@pwik.boleslawiec.pl

- Telefonicznie lub faxem na numery:

Bolesławiec	75 734 10 00, 75 734 10 01; fax 75 640 19 11
Lwówek Śląski	75 612 10 08, 75 612 10 67, fax 75 640 19 11
Wleń	75 612 10 11, fax 75 640 19 11

- Za pośrednictwem strony internetowej www.pwik.boleslawiec.pl

PWiK w Bolesławcu Sp. z o.o. prowadzi na terenie Miasta i Gminy Bolesławiec, Gminy i Miasta Lwówek Śląski oraz Miasta i Gminy Wleń działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń, którymi dostarczana jest woda, lub którymi odprowadzane są ścieki, będących w jej posiadaniu.

Wodę dostarczamy w sposób ciągły i niezawodny, zapewniając jej należytą jakość w zakresie badań bakteriologicznych, fizykochemicznych i organoleptycznych, zgodnie z obowiązującymi przepisami, określającymi wymagania dotyczące jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

PWiK odpowiada za jakość dostarczonej wody do granicy odpowiedzialności określonej w umowie o zaopatrzenie w wodę.

Warunki, jakim powinna odpowiadać woda przeznaczona do spożycia przez ludzi, określa Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017r. 100% wody podawanej do sieci ma zgodę

właściwego Państwowego Powiatowego Inspektora Sanitarnego, co oznacza, że została ona dopuszczona do spożycia przez ludzi.

Cena za 1 m^3 dostarczonej wody oraz cena za 1 m^3 odprowadzonych ścieków określone są w aktualnie obowiązującej na terenie danego Miasta *Taryfie dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.*

Aktualna Taryfa znajduje się na tablicach ogłoszeń w Biurach Obsługi klienta w Bolesławcu, Lwówku Śląskim, Wleniu oraz na stronie internetowej PWiK: www.pwik.boleslawiec.pl

Wszyscy Odbiorcy Usług są rozliczani w jednomiesięcznych okresach rozliczeniowych.

Opłata abonamentowa regulowana jest przez Odbiorcę Usług niezależnie od tego, czy Odbiorca Usług pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym.

Ilość dostarczonej do nieruchomości wody ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego.

Odczyt wskazań wodomierza głównego następuje w ustalonych przez PWiK okresach rozliczeniowych, określonych w umowie.

Ilość odprowadzonych ścieków ustala się jako równą ilości wody pobranej z sieci.

W przypadku posiadania przez Odbiorcę Usług urządzenia pomiarowego (przepływomierz ścieków), ilość ścieków ustala się na podstawie wskazań tego urządzenia.

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.

W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego 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 średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.

W przypadku braku wodomierza głównego (nieopomiarowane przyłącza) ilość dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody na jednego mieszkańca w gospodarstwach domowych, ustalone w obowiązujących przepisach.

Usługi dostarczania wody i odprowadzania ścieków świadczone są na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, zawieranej na czas nieokreślony lub w szczególnych przypadkach na czas określony.

O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody oraz przewidywanym obniżeniu jej jakości Spółka powinna poinformować Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty co najmniej na 2 dni przed planowanym terminem.

W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin Spółka powinna zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować Odbiorcę o jego lokalizacji i warunkach korzystania.

PWiK w Bolesławcu Sp. z o.o. świadczy również usługi związane z realizacją umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.

Cennik wykonywanych usług znajduje się na tablicach ogłoszeń w Biurach Obsługi Klienta w Bolesławcu, Lwówku Śląskim, Wleniu oraz na stronie internetowej PWiK: www.pwik.boleslawiec.pl
.

Zapłaty za faktury wystawiane przez PWiK można dokonywać przelewem, poprzez e-BOK oraz gotówką. W kasach PWiK można dokonywać płatności przy pomocy kart płatniczych.

- Kasa w Bolesławcu przy ul. Wojska Polskiego 6/1A czynna w dni robocze w godz. 7.00 – 14.45
- Kasa w Lwówku Śląskim przy ul. Krótka 1 czynna w dni robocze w godz. 7.00 - 14.45
- Kasa we Wleniu przy Pl. Bohaterów Nysy 27 czynna w dni robocze w godz. 7.00 - 14.45

Wpłaty bezgotówkowe realizowane są również w BOK Bolesławiec przy ul. Wojska Polskiego 6/1A w dni robocze od 8.00 – 15.45

Termin zapłaty za wykonane usługi oraz numer konta bankowego, na które należy regulować należności, wymienione są na każdej fakturze, każdy Odbiorca Usług ma swój indywidualny numer konta bankowego.

Odbiorca Usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez PWiK, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi.

Reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej. Reklamacja zawiera co najmniej:

1) Imię i nazwisko/nazwę firmy i adres Odbiorcy Usług;
2) Przedmiot reklamacji;
3) Przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
4) Numer umowy;
5) Podpis Odbiorcy Usług.

PWiK jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia jej wniesienia. W szczególnych przypadkach wymagających dodatkowych ustaleń termin może być wydłużony maksymalnie do 30 dni. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej.

Umowa może być rozwiązana przez Odbiorcę Usług za miesięcznym okresem wypowiedzenia, dokonanym w każdym czasie, przez złożenie pisemnego oświadczenia w siedzibie Dostawcy lub przesłanie listem poleconym albo doręczenie w inny, skuteczny sposób, przy czym:

1. termin wypowiedzenia rozpoczyna swój bieg w ostatnim dniu miesiąca, w którym dokonano wypowiedzenia,
2. po upływie terminu wypowiedzenia Umowy Dostawca Usług 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 Usług.

Dostawca Usług może rozwiązać Umowę 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.

Dostawca Usług ma prawo odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli:

1. przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa,
2. Odbiorca Usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty,
3. jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego,
4. został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.