

INFORMACJE DLA KILIENTÓW SPÓŁKI

1. UMOWY

Obowiązek zawarcia umowy między właścicielem lub użytkownikiem nieruchomości, do której dostarczana jest woda i/lub odbierane są ścieki a Spółką wynika z przepisów prawa i jest to:

Ustawa z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 328, z póź. zm) art. 6 ust. 1, art. 6 ust. 2, art. 6. ust. 4 w brzmieniu:

Art. 6. ust. 1. *„Dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług.”*

Art. 6 ust. 2. *„Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane do zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.”*

Art. 6 ust. 4. *„Umowa, o której mowa w ust. 1, może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczana woda lub z której mają być odprowadzane ścieki, albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym”.*

Ponadto informujemy, że:

- w przypadku braku aktualnej umowy zgodnie z art. 8 pkt. 4 ww. ustawy Spółka ma prawo dokonać zamknięcia przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego.
- zgodnie z art. 28 ust. 1 ww. ustawy, „Kto bez uprzedniego zawarcia umowy, o której mowa w art. 6 ust. 1, pobiera wodę z urządzeń wodociągowych, podlega karze grzywny do 5000 zł”.
- zgodnie z art. 28 ust. 4 ww. ustawy, „Kto bez uprzedniego zawarcia umowy, o której mowa w art. 6 ust. 1, wprowadza ścieki do urządzeń kanalizacyjnych, podlega karze ograniczenia wolności albo grzywny do 10 000 zł.”

2. WNIOSKI

A). Kiedy zawieramy umowę:

- w przypadku wybudowania nowego przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego do nieruchomości;
- nabycia nieruchomości, która jest podłączona do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej;
- zawarcia umowy najmu, dzierżawy lub innej dotyczącej nieruchomości, która jest podłączona do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej (umowy te powinny zawierać zgodę Właściciela nieruchomości na podpisanie umowy ze Spółką przez użytkowników);
- śmierci dotychczasowego Odbiorcy usług, z którym była zawarta umowa o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.

B). Dokumenty niezbędne do zawarcia umowy o zbiorowe zaopatrzenie w wodę i/lub zbiorowe odprowadzanie ścieków:

OSOBA FIZYCZNA

- aktualny dokument potwierdzający tytuł prawny do nieruchomości np.: wypis z księgi wieczystej, odpis aktu notarialnego, umowa najmu, dzierżawy lub inna, decyzja administracyjna, postanowienie sądu, itp. – do wglądu;
- decyzja właściwego organu administracyjnego o nadaniu lub zmianie adresu nieruchomości w przypadku zmiany bądź nadania numeru nieruchomości – do wglądu;
- protokół zdawczo-odbiorczy ze stanami wodomierzy na dzień przejęcia/przekazania nieruchomości.

UWAGA: istnieje możliwość zawarcia umowy z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym

OSOBA FIZYCZNA PROWADZĄCA DZIAŁALNOŚĆ GOSPODARCZĄ

- aktualny dokument potwierdzający tytuł prawny do nieruchomości np.: wypis z księgi wieczystej, odpis aktu notarialnego, umowa najmu, dzierżawy lub inna, decyzja administracyjna, postanowienie sądu, itp. – do wglądu;
- decyzja właściwego organu administracyjnego o nadaniu lub zmianie adresu nieruchomości w przypadku zmiany bądź nadania numeru nieruchomości – do wglądu;
- protokół zdawczo-odbiorczy ze stanami wodomierzy na dzień przejęcia/przekazania nieruchomości.

- wydruk z systemu Centralnej Ewidencji Działalności Gospodarczej lub zaświadczenie o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej;
- aktualne pełnomocnictwo osób podpisujących umowę, jeżeli osoby te nie mają tytułu prawnego do nieruchomości.

**OSOBY PRAWNE TJ. SPÓŁKI AKCYJNE, SPÓŁKI Z OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ, WYŻSZE UCZELNIE, FUNDACJE, KOŚCIOŁY,
INSTYTUCJE PAŃSTWOWE, STOWARZYSZENIA, SAMODZIELNE PUBLICZNE
ZAKŁADY OPIEKI ZDROWOTNEJ, PARTIE POLITYCZNE**

- aktualny dokument potwierdzający tytuł prawny do nieruchomości np.: wypis z księgi wieczystej, odpis aktu notarialnego, umowa najmu, dzierżawy lub inna, decyzja administracyjna, postanowienie sądu itp. – do wglądu;
- decyzja właściwego organu administracyjnego o nadaniu lub zmianie adresu nieruchomości w przypadku zmiany bądź nadania numeru nieruchomości – do wglądu;
- protokół zdawczo-odbiorczy ze stanami wodomierzy na dzień przejęcia/przekazania nieruchomości;
- aktualny wypis z właściwego rejestru;
- aktualne pełnomocnictwo osób podpisujących umowę, jeżeli osoby te nie są wymienione we właściwym rejestrze.

UWAGA w imieniu osoby prawnej umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków mogą zawierać osoby upoważnione do reprezentowania według, właściwych rejestrów, ewidencji oraz pełnomocnicy tych osób, jeśli posiadają pisemne aktualne pełnomocnictwa.

**SPÓŁKI OSOBOWE (SPÓŁKI JAWNE, SPÓŁKI PARTNERSKIE, SPÓŁKI
KOMANDYTOWE, SPÓŁKI KOMANDYTOWO-AKCYJNE)**

- aktualny dokument potwierdzający tytuł prawny do nieruchomości np.: wypis z księgi wieczystej, odpis aktu notarialnego, umowa najmu, dzierżawy lub inna, decyzja administracyjna, postanowienie sądu itp. – do wglądu;
- decyzja właściwego organu administracyjnego o nadaniu lub zmianie adresu nieruchomości w przypadku zmiany bądź nadania numeru nieruchomości – do wglądu;
- protokół zdawczo-odbiorczy ze stanami wodomierzy na dzień przejęcia/przekazania nieruchomości;
- aktualny wypis z właściwego rejestru;

- aktualne pełnomocnictwo osób podpisujących umowę, jeżeli osoby te nie są wymienione we właściwym rejestrze.

SPÓŁKI CYWILNE

- aktualny dokument potwierdzający tytuł prawny do nieruchomości np.: wypis z księgi wieczystej, odpis aktu notarialnego, umowa najmu, dzierżawy lub inna, decyzja administracyjna, postanowienie sądu itp. – do wglądu;
- decyzja właściwego organu administracyjnego o nadaniu lub zmianie adresu nieruchomości w przypadku zmiany bądź nadania numeru nieruchomości – do wglądu;
- protokół zdawczo-odbiorczy ze stanami wodomierzy na dzień przejęcia/przekazania nieruchomości;
- wydruk z systemu Centralnej Ewidencji Działalności Gospodarczej lub zaświadczenie o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej osób tworzących spółkę cywilną;
- umowa spółki cywilnej – do wglądu;
- aktualne pełnomocnictwo osób podpisujących umowę, jeżeli osoby te nie są wymienione w umowie spółki cywilnej.

WSPÓLNOTY MIESZKANIOWE

- odpis z księgi wieczystej nieruchomości – do wglądu;
- uchwała o wyborze Zarządu Wspólnoty ze wskazaniem siedziby Wspólnoty;
- uchwała dotycząca powierzenia administrowania budynkiem podmiotowi innemu niż zarząd;
- pełnomocnictwo dla Zarządcy do zawarcia ze Spółką umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, jeżeli umowa nie będzie podpisywana przez Zarząd Wspólnoty;
- aktualny wypis z właściwego rejestru lub zaświadczenie o prowadzeniu działalności gospodarczej albo umowę spółki (w przypadku spółki prawa cywilnego) oraz decyzję o nadaniu nr NIP, REGON osoby prawnej lub fizycznej, którą Wspólnota wybrała, jako administratora do podpisania umowy;
- protokół zdawczo-odbiorczy ze stanami wodomierzy na dzień przejęcia/przekazania nieruchomości.

3. ZMIANA DANYCH ODBIORCY USŁUG

Jeśli chcesz zmienić dane odbiorcy usług:

- zgłoś zmianę danych w Biurze Obsługi Klienta;
- prześlij stosowną informację na adres Spółki tj. 08-530 Dęblin ul. Towarowa 2D;

- wyślij zgłoszenie na adres e-mail: bok@mzgk.pl

Zgłoszenie zmian możesz dokonać na formularzu dostępnym na stronie internetowej Spółki www.mzgk.pl lub możesz dostarczyć własne pismo o ile zawierać będzie treści zawarte we wniosku. Do zgłoszenia dołącz kserokopię lub skan dokumentu potwierdzającego zmianę danych.

W przypadku zmiany:

- a). nazwiska – dokument potwierdzający zmianę nazwiska np. decyzja o zmianie nazwiska lub kserokopię aktu małżeństwa – do wglądu;
- b). nazwy firmy, adresu firmy – dołącz aktualny REGON, zaświadczenie o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej/KRS
- c). adresu nieruchomości, do której dostarczana jest woda i/lub odbierane są ścieki, decyzja administracyjną o zmianie lub nadaniu numerów porządkowych – do wglądu.

UWAGA: powyższe zmiany powinny być dokonane w formie pisemnej. Zmiana adresu do korespondencji i zmiana adresu zamieszkania można dokonać również tylko w formie pisemnej.

4. ROZWIĄZANIE UMOWY

Jeśli chcesz rozwiązać umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków:

- zgłoś się w Biurze Obsługi Klienta;
- prześlij stosowną informację na adres Spółki, tj. 08-530 Dęblin ul. Towarowa 2D
- wyślij zgłoszenie na adres e-mail: bok@mzgk.pl

Wniosek o rozwiązanie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków dostępny jest na stronie internetowej Spółki www.mzgk.pl. Jeżeli nie posiadasz możliwości dostępu do przygotowanego wniosku możesz złożyć własne pismo pod warunkiem, że będzie ono zawierało treść tożsamą z dostępnym wnioskiem.

Do wglądu przedstaw dokumenty:

- dokumentu potwierdzającego sprzedaż nieruchomości;
- dokumentu potwierdzającego rozwiązanie umowy dzierżawy najmu itp.
- protokół zdawczo-odbiorczy ze stanami wodomierzy na dzień przejęcia/przekazania nieruchomości.

UWAGA: w celu przyśpieszenia biegu sprawy związanej z rozwiązaniem umowy najlepiej zgłosić się do Biura Obsługi Klienta Spółki wraz z niezbędnymi dokumentami oraz nowym właścicielem nieruchomości.

5. REKLAMACJA FAKTURY

A). Kiedy możesz zgłosić reklamację faktury

- jeśli na otrzymanym rozliczeniu zauważysz błędne wskazanie wodomierza głównego,
- jeśli ekspertyza wodomierza potwierdziła błędne działanie wodomierza głównego,
- jeśli nastąpiła awaria przyłącza wodociągowego, wówczas możemy odstąpić od naliczenia opłat za ścieki, które w wyniku awarii nie zostały odprowadzone do kanalizacji pod warunkiem natychmiastowego zgłoszenia awarii do Spółki, oraz udokumentowania awarii np. zdjęcia, faktury za naprawę instalacji. Pracownicy Spółki przeprowadzą również kontrolę w terenie.

B). Co musisz wiedzieć

- reklamując fakturę nie zwracamy jej oryginału;
- do czasu rozpatrzenia reklamacji jesteś zobowiązany opłacić otrzymane faktury;
- jeśli stwierdzimy nieprawidłowości w naliczeniu opłat za nasze usługi, wystawimy fakturę korygującą;
- jeśli z wystawionej przez nas korekty będzie wynikała nadpłata zostanie ona zaliczona na poczet przyszłych należności lub może zostać zwrócone po złożeniu odpowiedniego wniosku w tej sprawie;
- jeśli nie otrzymałeś faktur w okresach planowanych rozliczeń zgłoś ten fakt w Biurze Obsługi Klienta.

6. NADPŁATA

Nadpłata może pojawić się, np. gdy:

- dokonałeś dwukrotnej opłaty za tą samą fakturę,
- nie odwołałeś polecenia zapłaty w banku, nadpłatę zaliczamy na poczet przyszłych należności.

Możesz także wystąpić o jej zwrot, wówczas zostanie ona zwrócona w ciągu 14 dni od daty zgłoszenia.

Wniosek o zwrot nadpłaty można złożyć:

- osobiście w Biurze Obsługi Klienta,
- przesłać stosowną informację na adres Spółki, tj. 08-530 Dęblin ul. Towarowa 2D,
- wysłać zgłoszenie na adres e-mail: bok@mzgk.pl

Wniosek o zwrot nadpłaty dostępny jest na stronie internetowej Spółki. Jeżeli nie posiadasz możliwości dostępu do przygotowanego wniosku możesz złożyć własne pismo pod warunkiem, że będzie ono zawierało treść tożsamą z dostępnym wnioskiem.

7. ROZŁOŻENIE PŁATNOŚCI NA RATY

Pamiętaj, aby terminowo opłacać rachunki za świadczone przez nas usługi, a w przypadku nieterminowych wpłat:

- będziesz zobowiązany do zapłaty odsetek ustawowych za opóźnienia za każdy dzień zwłoki w płatnościach w wysokości wynikającej z aktualnie obowiązujących przepisów tj. ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 roku – kodeks cywilny art. 481 §2 oraz ustawy z dnia 8 marca 2013 roku o terminach zapłaty w transakcjach handlowych art. 4 pkt. 3;
- możemy wstrzymać dalsze świadczenie usług, jeśli nie uregulujesz płatności za dwa kolejne okresy obrachunkowe zgodnie z ustawą z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

Jeśli chcesz uregulować płatności w ratach złóż wniosek:

- osobiście w Biurze Obsługi Klienta;
- prześlij stosowną informację na adres Spółki, tj. 08-530 Dęblin ul. Towarowa 2D;
- wyślij zgłoszenie na adres e-mail bok@mzgk.pl.

Wniosek o rozłożenie płatności na raty dostępny jest na stronie internetowej Spółki w.mzgk.pl. Jeżeli nie posiadasz możliwości dostępu do przygotowanego wniosku możesz złożyć własne pismo pod warunkiem, że będzie ono zawierało treść tożsamą z dostępnym wnioskiem.

UWAGA: w przypadku spłaty należności w ratach:

- działania windykacyjne są wstrzymane jedynie na okres na który należność została rozłożona na raty, z zastrzeżeniem uchybienia terminowi płatności chociażby jednej z rat działania windykacyjne są natychmiastowo podejmowane ;
- po zapłaceniu wszystkich rat naliczymy odsetki ustawowe za opóźnienie za czas zwłoki;
- powinieneś także terminowo opłacać bieżące faktury.

8. ODCZYT WODOMIERZY

A). Odczyt przez pracowników Spółki

Odczyty wodomierzy dokonywane są przez Pracowników Spółki w dni robocze w godzinach 7-19

Aby uzgodnić dokładny termin odczytu wodomierza, należy na kilka dni roboczych przed planowanym odczytem skontaktować się z Zakładem Wodociągów i Kanalizacji pod numerem tel. 81 88 30 590.

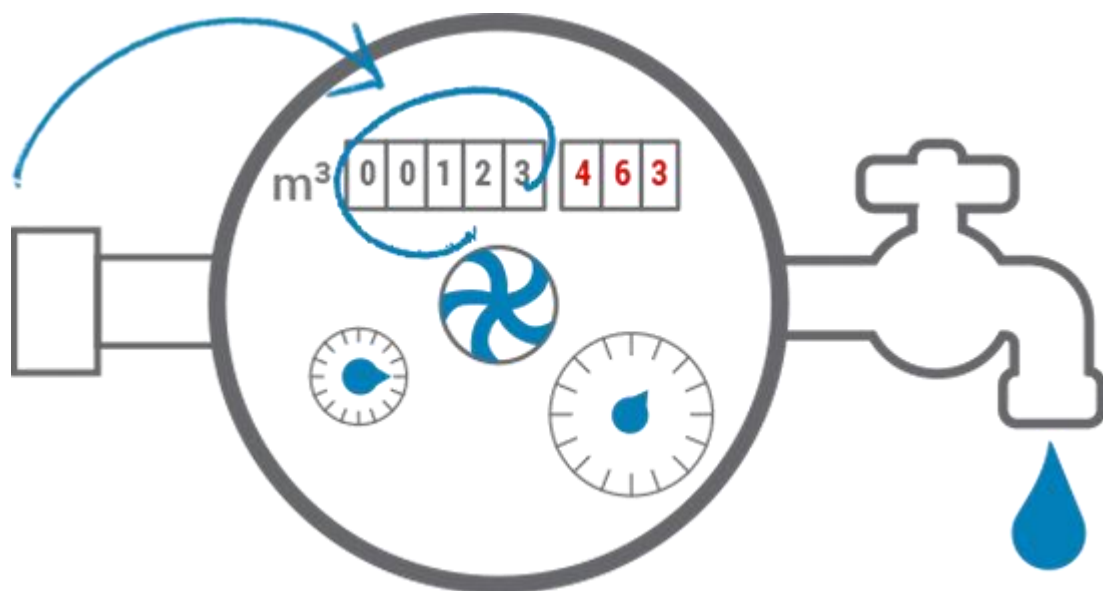
B). Samodzielny odczyt wodomierza

Jeśli inkasent nie odczytał wodomierza w terminie odczytu – zostawił informację z prośbą o podanie stanu wodomierza - sam możesz dokonać odczytu wodomierza i podać go pod wskazany w informacji numer telefonu.

Pamiętaj, że na podanie informacji o stanie wodomierza masz 5 dni. Po tym terminie Spółka wystawi fakturę wynikającą ze średniego zużycia wody w posesji.

UWAGA: Podanie stanu wodomierza nie zwalnia z obowiązku udostępnienia wodomierza głównego pracownikom Spółki do odczytów planowanych i kontrolnych.

INSTRUKCJA JAK ODCZYTAĆ WODOMIERZ



Dokonując odczytu wodomierza podajemy czarne cyfry – patrz rysunek powyżej

9. EKSPLOATACJA I LEGALIZACJA WODOMIERZY GŁÓWNYCH

Zgodnie z obowiązującymi przepisami Usługobiorca ma obowiązek:

- utrzymania studzienki wodomierzowej lub pomieszczenia, w którym zainstalowany jest wodomierz główny w należyтым stanie i czystości oraz zabezpieczenia tego miejsca przed ingerencją osób nieuprawnionych. Pomieszczenie lub studzienka wodomierzowa winny być zabezpieczone przed napływem wody opadowej i gruntowej, możliwością mechanicznego uszkodzenia wodomierza głównego, jego zamarznięciem lub kradzieżą,
- zapewnić Spółce swobodny dostęp do pomieszczenia wodomierzowego (ewentualnie studzienki) celem dokonania odczytu wodomierza głównego lub jego wymiany,
- umożliwić pracownikom Spółki wstęp na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego w celu:
 - a). zainstalowania lub demontażu wodomierza głównego,
 - b). przeprowadzenia kontroli wodomierza głównego lub wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych i dokonania odczytu ich wskazań oraz dokonania badań i pomiarów,
 - c). przeprowadzenia przeglądów i napraw urządzeń posiadanych przez Spółkę,
 - d). odcięcia przyłącza wodociągowego lub założenia plomb na zamkniętych zaworach odcinających, usunięcia awarii przyłącza wodociągowego, jeżeli umowa tak stanowi.

10. EKSPERTYZA WODOMIERZA GŁÓWNEGO

Jeśli masz wątpliwości, co do prawidłowości wskazań wodomierza wystąp o jego ekspertyzę.

Zlecenie wykonania ekspertyzy wodomierza głównego można złożyć:

- osobiście w Biurze Obsługi Klienta,
- prześlij stosowną informację na adres Spółki, tj. 08-530 Dęblin ul. Towarowa 2D,
- wyślij zgłoszenie na adres e-mail bok@mzgk.pl

**UWAGA: JEŚLI WYNIK EKSPERTYZY WODOMIERZA WYKAŻE
PRAWIDŁOWE DZIAŁANIE URZĄDZENIA, KOSZTY ZWIĄZANE
Z PRZEPOWADZANIEM EKSPERTYZY PONOSI OSOBA ZLECAJĄCA
(WNIOSKODAWCA)**

Wniosek o zlecenie ekspertyzy wodomierza dostępny jest na stronie internetowej Spółki www.mzgk.pl. Jeżeli nie posiadasz możliwości dostępu do przygotowanego wniosku możesz złożyć własne pismo pod warunkiem, że będzie ono zawierało treść tożsamą z dostępnym wnioskiem.

11. MONTAŻ WODOMERZA DO ROZLICZENIA WODY BEZPOWROTNIE ZUŻYTEJ

Wodomierz do rozliczenia wody bezpowrotnie zużytej można zamontować:

A). samodzielnie,

B). może zamontować go Spółka.

Wniosek w sprawie montażu przez Spółkę wodomierza do rozliczania wody bezpowrotnie zużytej a także wniosek o samodzielny montaż wodomierza do rozliczania wody bezpowrotnie zużytej dostępny jest na stronie internetowej Spółki pod adresem www.mzggk.pl lub w siedzibie Spółki Dęblin ul. Towarowa 2D.

Jeżeli nie posiadasz możliwości dostępu do przygotowanego wniosku możesz złożyć własne pismo pod warunkiem, że będzie ono zawierało treść tożsamą z dostępnym wnioskiem.

Wniosek można złożyć:

- osobiście w Biurze Obsługi Klienta,
- prześlij stosowną informację na adres Spółki tj. 08-530 Dęblin ul. Towarowa 2D,
- wyślij zgłoszenie na adres e-mail bok@mzggk.pl.

Szczegółowe warunki montażu wodomierzy dodatkowych do rozliczania wody bezpowrotnie zużytej dostępne są na stronie internetowej Spółki www.mzggk.pl

12. ZASTĘPCZE PUNKY POBORU WODY

Miejski Zakład Gospodarki Komunalnej Sp. z o.o. informuje, że na terenie Miasta Dęblin zlokalizowany jest zastępczy punkt poboru wody przy ulicy Warszawskiej na działce numer 512/1 (przy placu zabaw zlokalizowanym obok ulicy Lotników Polskich – wjazd do Lotniczej Akademii Wojskowej).