

INFORMACJE

Hydroinstal sp. z o.o. z siedzibą w Rybniku [NIP: 6421002005] (dalej Dostawca) informuje, że:

1) komórką organizacyjną upoważnioną do kontaktów z odbiorcami usług oraz podmiotami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji – jest: biuro obsługi Klienta – mieszczące się z siedzibie spółki pod adresem: ul. Jastrzębska 12, 44-253 Rybnik.

2) dane umożliwiające kontakt to:

adres e-mail: biuro@hydroinstalrybnik.pl

tel.: 32 425 30 02

adres: ul. Jastrzębska 12, 44-253 Rybnik

3) godziny przyjmowania reklamacji oraz udzielania informacji to:

W środy w godz. od 10:00 do 15:00

oraz

w piątki w godz. od 06:00 do 12:00

- z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

4) terminy planowanych napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych powodujących zakłócenia w dostarczaniu wody lub odprowadzaniu ścieków – zamieszczane są w sposób zwyczajowo przyjęty, tj. poprzez wywieszenie ogłoszeń w siedzibie Dostawcy oraz na słupach przy ulicy, a ponadto, zamieszczane na stronie internetowej pod adresem:

www.hydroinstalrybnik.pl/aktualnosci.php

5) szczegółowe warunki zawierania umów są następujące:

Umowy w przedmiocie zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków zawierane są na warunkach określonych w ustawie z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz.U. 2024 poz. 757 ze zm.) (dalej Ustawy) oraz z uwzględnieniem Rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryfy oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz.U. 2018 poz. 472), a także z zgodnie z Uchwałą nr 711/XLIII/2021 Rady Miasta Rybnika z dnia 23 września

2021 r. w sprawie uchwaleniu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Rybnika

Dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie umowy, która powinna mieć formę pisemną, zawartej pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym (Dostawcą) a odbiorcą usług, określającej w szczególności prawa i obowiązki jej stron. Gotowość przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego do zawarcia umowy z odbiorcą usług następuje w terminie 21 dni od złożenia przez niego wniosku o zawarcie umowy, zawierającego dane i informacje niezbędne do zawarcia umowy i rozpoczęcia świadczenia usług. Umowa ta, może zostać zawarta w lokalu Dostawcy przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub poza nim. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, odbiorcy usług będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od takiej umowy w terminach i zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tekst jedn.: Dz. U. z 2020 r. poz. 287 z późn. zm.).

Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym powinien określać:

- dane niezbędne do jednoznacznej identyfikacji wnioskodawcy;
- wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę oraz przedłożenie oświadczenia potwierdzającego, iż wnioskodawca jest podmiotem uprawnionym do zawarcia umowy w odniesieniu do danej nieruchomości;
- oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też posiada własne ujęcie wody;
- oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też wprowadza ściek do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków;
- oświadczenie wnioskodawcy o wskazanie przeznaczenia pobieranej wody oraz jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy (bytowe lub przemysłowe).

Wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z osobą korzystającą z lokalu powinien zawierać elementy ww. elementy, a ponadto:

- dane niezbędne do jednoznacznej identyfikacji oraz adres osoby korzystającej z lokalu, co do której składany jest wniosek o zawarcie umowy wraz z umocowaniem do złożenia

wniosku w imieniu i na rzecz tej osoby, chyba że osoba ta złoży odrębny wniosek o zawarcie umowy w własnym imieniu;

- wskazanie lokalu, co do którego wnioskodawca żąda zawarcia umowy;
- oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osoby korzystającej z lokalu o zasadach rozliczeń, o których mowa w art. 6 ust. 6 pkt 3 i 4 Ustawy oraz obowiązku regulowania dodatkowych opłat wynikających z taryf za dokonywane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozliczenie.

Zawarcie umowy w lokalu Dostawcy jest możliwe w biurze obsługi Klienta - pod adresem: ul. Jastrzębska 12, 44-253 Rybnik - w środy w godz. od 10:00 do 15:00 oraz w piątki w godz. od 06:00 do 12:00 - z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

6) procedury reklamacyjne są następujące:

Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług, w tym w szczególności wysokości opłat za takie usługi oraz prawidłowości działania wodomierza lub urządzenia pomiarowego.

Reklamacje powinny zawierać:

- imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację;
- przedmiot reklamacji;
- uzasadnienie;
- informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację.

Reklamacje odbiorca może składać w dowolnej formie np. ustnie, telefonicznie, e-mailem, pisemnie.

Dostawca powiadamia zainteresowanego o sposobie rozstrzygnięcia reklamacji w terminie 14 dni od daty jej wpływu.

W przypadku zaniechania udostępnienia nieruchomości do kontroli, w celu weryfikacji reklamacji przez odbiorcę, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo wstrzymać rozpatrzenie reklamacji.

Zgłaszanie reklamacji może dotyczyć w szczególności ilości i jakości usług świadczonych przez Dostawcę oraz wysokości należności za te usługi, a ponadto prawidłowości naliczenia należności wykazanych na fakturze.

7) Sprawy sporne w przedmiocie:

a) odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,

b) odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości, osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

- na wniosek strony rozstrzyga organ regulacyjny w drodze decyzji. Tym organem regulacyjnym jest Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie w Gliwicach - pod adresem: ul. Sienkiewicza 2, 44-100 Gliwice.

Do postępowania przed organem regulacyjnym stosuje się przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2018 r. poz. 2096 oraz z 2019 r. poz. 60, 730 i 1133).

Sposób rozstrzygnięcia: Rozstrzygnięcie organu regulacyjnego, może polegać na nakazaniu przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu (Dostawcy):

- o zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków;
- o przywrócenia dostawy wody;
- o otwarcia przyłącza kanalizacyjnego;
- o przyłączenia do sieci.