

# Informacja Konsumentcka

Działając na podstawie ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 roku (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 683) podajemy do wiadomości Odbiorcy usług (konsumenta) poniższe informacje.

## Dane Sprzedawcy

Sprzedawcą jest : Świdnickie Gminne Przedsiębiorstwo Komunalne Spółka z o.o. z siedzibą w Bystrzycy Dolnej nr 55A, zarejestrowane w Sądzie Rejonowym dla Wrocławia – Fabrycznej we Wrocławiu – IX Wydziale Gospodarczym Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000307935, będące płatnikiem podatku od towarów i usług VAT, o numerze NIP: 8842663863, o numerze REGON : 020775910, posiadające kapitał zakładowy w wysokości 4.013.100,00 złotych wpłacony w całości, prowadzące działalność z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie zezwolenia udzielonego przez Wójta Gminy Świdnica.

## Dane adresowe i kontaktowe Sprzedawcy

Siedzibą Sprzedawcy jest : Bystrzyca Dolna 55A , 58-100 Świdnica

Adres poczty elektronicznej : [sgpk@sgpk.pl](mailto:sgpk@sgpk.pl)

Numer telefonu do siedziby : 74 851 59 80 (tel. stacjonarny)\*

Numery telefonów do zgłaszania awarii :

Ogólny : 74 8515 994 (tel. stacjonarny)\*

Zgłaszanie awarii wodociągowych : 665 334 106 (tel. komórkowy)\*

Zgłaszanie awarii kanalizacyjnych : 665 180 103 (tel. komórkowy)\*

*\*opłata jak za połączenie standardowe, ponoszona przez wybierającego numer wg cennika właściwego jego operatora)*

## Adres dla potrzeb składania reklamacji przez Odbiorcę usług

Świdnickie Gminne Przedsiębiorstwo Komunalne Sp. z o.o., Bystrzyca Dolna 55A, 58-100 Świdnica

## Sposób kontaktowania się z Odbiorcą usług

Sprzedawca będzie kontaktował się z Odbiorcą usług za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, a w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz telefonów.

W sytuacji, gdy wymagają tego przepisy prawa, w tym umowa, Sprzedawca będzie kontaktował się z Odbiorcą usług przy zastosowaniu formy pisemnej (listownie).

## Przedmiot świadczenia

Przedmiotem świadczenia usług jest:

- dostawa wody w ilości i o ciśnieniu określonych w warunkach technicznych oraz zawartej umowie oraz o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi, a także odbieranie ścieków w ilości i na warunkach określonych w warunkach technicznych oraz umowie zawartej pomiędzy Sprzedawcą i Odbiorcą. Szczegółowa informacja o jakości dostarczanej wody, w tym o jej twardości, publikowana jest na stronie internetowej Sprzedawcy i aktualizowana na bieżąco po uzyskaniu stosownych wyników badań laboratoryjnych.
- usługi techniczne – informacje o przebiegu sieci wod-kan, wydawanie warunków technicznych, uzgadnianie dokumentacji,
- usługi wykonania przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego,
- usługi wstrzymania przepływu wody, awaryjne lub inne usługi wykonywane na zlecenie odbiorcy.

## Cena lub wynagrodzenie za świadczenie usług wraz z podatkami

Taryfa, stanowiąca zestawienie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków obowiązujących na terenie Gminy Świdnica dla poszczególnych grup Odbiorców w danym roku kalendarzowym, jest zatwierdzona decyzją przez organ regulacyjny – Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie z siedzibą we Wrocławiu, a w przypadku jeżeli organ regulacyjny nie wyda decyzji zatwierdzającej taryfę lub nakładającej na Sprzedawcę obowiązek przedłożenia w określonym terminie poprawionego projektu taryfy lub poprawionego uzasadnienia w zakresie, w którym wskazano elementy wymagające poprawienia, ceny i stawki są określone w taryfie, która weszła w życie po upływie 120 (stu dwudziestu) dni od dnia doręczenia jej projektu organowi regulacyjnemu wraz z wnioskiem o zatwierdzenie.

Taryfa zawiera zestawienie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków obejmujące :

- stawki opłat za przyłączenie do urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych – naliczane jednorazowo z chwilą przyłączenia nieruchomości do urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych;
- ceny za dostarczoną wodę w rozliczeniach dokonanych na podstawie odczytu wskazań wodomierza lub w oparciu o przeciętne normy zużycia wody;
- ceny za odprowadzone ścieki w rozliczeniach z Odbiorcami usług za ilość odprowadzonych ścieków ustaloną na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego lub zużycia wody określonego zgodnie ze wskazaniami wodomierza lub w oparciu o przeciętne normy zużycia wody lub na podstawie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków;

- stawki opłat abonamentowych – naliczane Odbiorcy odrębnie dla usługi dostawy wody i usługi odprowadzania ścieków – w zależności od długości okresu rozliczeniowego (1- lub 2-miesięcznego) i bez względu na ilość pobranej wody i ilość odprowadzanych ścieków a także w przypadku braku poboru wody lub odprowadzania ścieków;
- stawki opłat za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych – stosowane w rozliczeniach z Odbiorcami odprowadzającymi ścieki przemysłowe.

Sprzedawca udostępnia bezpłatnie cennik opłat za dostawę wody i odprowadzanie ścieków oraz stawek opłat abonamentowych w rozliczeniach z Odbiorcami (wyciąg z obowiązującej taryfy):

- a) w formie pisemnej w siedzibie Sprzedawcy;
- b) w formie pisemnej jako załącznik do zawieranej umowy;
- c) w formie elektronicznej na stronie internetowej Sprzedawcy.

Wszystkie podawane tam ceny zawierają podatek od towarów i usług VAT (wysokość podatku od towarów i usług naliczana jest zgodnie ze stawkami obowiązującymi na dzień wystawienia odpowiedniego rachunku).

Cenę łączną za daną usługę oblicza się na podstawie wskazań ilości zużycia wody i odprowadzonych ścieków (lub średniej ilości zużycia wody i odprowadzonych ścieków, przyjętej na potrzeby rozliczeń w przypadku niesprawności wodomierza) oraz obowiązującej jednostkowej ceny taryfowej dla grupy, do której przynależy Odbiorca. W skład ceny łącznej wlicza się również wartość opłat abonamentowych – wg stawek ustalonych w zależności od rodzaju usługi i podstawy ustalenia rozliczenia oraz od częstotliwości prowadzonych rozliczeń.

Sprzedawca udostępnia bezpłatnie cennik opłat za usługi dodatkowe, świadczone przez Sprzedawcę

- a) w formie pisemnej w siedzibie Sprzedawcy;
- b) w formie elektronicznej na stronie internetowej Sprzedawcy.

Wszystkie podawane tam ceny zawierają podatek od towarów i usług VAT (wysokość podatku od towarów i usług naliczana jest zgodnie ze stawkami obowiązującymi na dzień wystawienia odpowiedniego rachunku).

Cena łączna za wykonane usługi zależy od rodzaju wykonanej usługi i jest każdorazowo określana w zawartej umowie, na podstawie sporządzonej kalkulacji.

### **Obowiązek dostarczenia towarów bez wad**

Sprzedawca jest zobowiązany dostarczyć towar wolny od wad, tj. w przypadku dostawy wody – o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi – zgodnie 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.

Usługi techniczne oraz drobne naprawy awaryjne realizowane są na podstawie pisemnego wniosku lub zlecenia osoby zainteresowanej.

Pozostałe usługi wykonywane na zlecenie odbiorcy realizowane są na warunkach uzgodnionych w umowie, w której zawarte są informacje dotyczące właściwości poszczególnych prac/towarów. W zależności od przedmiotu umowy, do zawieranych umów mają zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązującego odpowiednie ze względu na przedmiot zawieranej umowy. W każdym przypadku Sprzedawca jest jednak zobowiązany do wykonania zobowiązania bez wad.

Jakość wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi została określona w przepisach wykonawczych rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz.U. z 2017 r., poz. 2294).

Sprzedawca informuje, że do działań w zakresie świadczenia usług dostarczania wody i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Świdnica stosuje się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków – regulamin uchwalony został Uchwałą nr IV/36/2019 Rady Gminy Świdnica z dnia 24 stycznia 2019 r. w sprawie uchwalenia „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Świdnica”. Regulamin został ogłoszony w Dzienniku Urzędowym Województwa Dolnośląskiego poz. 923 z dnia 11.02.2019 r. i obowiązuje od dnia 25.02.2019 r.

### **Koszty korzystania ze środków porozumiewania się na odległość w celu zawarcia umowy :**

Koszty porozumiewania się na odległość (w tym koszty połączeń telefonicznych i korzystania z sieci Internet) w celu zawarcia umowy ponoszone są przez stronę inicjującą, zgodnie z taryfą jego operatora.

### **Sposób i termin zapłaty :**

Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej doręczenia.

Odbiorca może dokonać zapłaty :

- a) Gotówką na ręce inkasenta – bez żadnych dodatkowych opłat prowizyjnych;
- b) Gotówką w kasie w siedzibie przedsiębiorstwa – bez żadnych dodatkowych opłat prowizyjnych;
- c) Przelewem na numer rachunku bankowego Sprzedawcy, indywidualnie nadany dla każdego Odbiorcy i wskazany na fakturze VAT – ewentualne opłaty prowizyjne są niezależne od Sprzedawcy. Koszty związane z wykonaniem przelewu na numer rachunku bankowego Sprzedawcy ponosi Odbiorca zgodnie z tabelą opłat i prowizji banku, w którym Odbiorca prowadzi swój rachunek bankowy.

W szczególnie uzasadnionej sytuacji Sprzedawca może rozłożyć płatność za wykonaną usługę na raty, których wysokość i termin zapłaty uzgodnione są w umowie zawartej przez Sprzedawcę z Odbiorcą.

### **Sposób i termin spełnienia świadczenia usług przez Sprzedawcę**

Sprzedawca jest zobowiązany do stałego świadczenia usług na rzecz Odbiorcy na warunkach określonych w zawartej z Odbiorcą umowie. Rozliczenia z tytułu wykonania usług przez Sprzedawcę na rzecz Odbiorcy będą następowały w okresach rozliczeniowych 1-miesięcznych lub 2-miesięcznych – każdorazowo stosownie do ustaleń zawartych w umowie z poszczególnym Odbiorcą.

Ustalenie ilości sprzedanej wody będzie następować na podstawie wskazań wodomierza głównego. Ilość odprowadzonych ścieków ustalana będzie na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego, a w przypadku jego braku jako równa ilości pobranej wody z możliwością pomniejszenia o ilość wody zużytej bezpowrotnie. W przypadku niesprawności wodomierza głównego, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku poprzedniego, lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku poprzednim i liczby miesięcy niesprawności wodomierza. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na wniosek Odbiorcy usług występuje o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego. W przypadku gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza nie potwierdza zgłoszonych przez Odbiorcę usług zastrzeżeń, pokrywa on koszty sprawdzenia.

### **Sposób załatwiania reklamacji**

Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania umowy przez Sprzedawcę. Sprzedawca rozpatrzy reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia złożenia reklamacji.

Odbiorca może domagać się od Sprzedawcy obniżenia należności w razie dostarczenia wody o pogorszonej jakości oraz ciśnieniu niższym od określonego warunkami technicznymi. Wielkość obniżenia należności wynikać będzie z ilości wody dostarczonej w okresie trwania zakłócenia i określona zostanie przez strony w stosownym protokole.

W przypadku wniosku Odbiorcy o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego, termin rozpatrzenia reklamacji uzależniony będzie od terminu wykonania ekspertyzy wodomierza przez Obwodowy Urząd Miar.

Zgłoszenia przez Odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury VAT nie wstrzymuje jej zapłaty. W przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub na żądanie Odbiorcy usług zwraca się ją niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.

Sprzedawca dokonuje zwrotu nadpłaty przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Odbiorca, chyba że Odbiorca wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

Sprzedający ponosi odpowiedzialność na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym za wady fizyczne i prawne rzeczy (rękojmia). Szczegółowe regulacje w tym zakresie są określone w przepisach art. 556 – 576 Kodeksu cywilnego. Jeśli na towar lub usługę została udzielona gwarancja, kupujący uprawniony jest – według własnego wyboru – do stosowania się do procedury opisanej w karcie gwarancyjnej lub procedury reklamacji w ramach rękojmi. Do gwarancji stosuje się przepisy art. 577 – 581 Kodeksu cywilnego.

### **Prawo rozwiązania umowy**

Umowa o świadczenie usług z zakresu dostarczania wody i odprowadzania ścieków może zostać zawarta na czas określony lub nieokreślony. Czas trwania umowy określają strony, stosownie do poczynionych między sobą uzgodnień.

Umowa może być rozwiązana :

- a) za porozumieniem stron;
- b) przez Odbiorcę za trzymiesięcznym wypowiedzeniem dokonany pisemnie – ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.

W przypadku pozostałych umów zawieranych przez Sprzedawcę z Odbiorcą, strony każdorazowo w umowach uzgadniają możliwość ich rozwiązania, jak również określają sposoby takiego rozwiązania.

### **Treść usług posprzedażnych i gwarancji**

Sprzedawca świadczy usługi posprzedażne wówczas, jeżeli na towar lub usługę została udzielona gwarancja, kupujący uprawniony jest do stosowania się do procedury opisanej w karcie gwarancyjnej. Ewentualne usługi posprzedażne mogą zostać przewidziane w umowie zawartej między Sprzedawcą a Odbiorcą przy czym ich zakres będzie uwzględniał właściwości i specyfikę przedmiotu umowy.

### **Prawo odstąpienia od umowy**

Prawo do odstąpienia przez Odbiorcę od umowy zawartej ze Sprzedawcą w lokalu Sprzedawcy (w jego siedzibie) następuje na zasadach określonych w tej umowie, jak również w przepisach powszechnie obowiązujących.

### **Termin związania ceną**

Rozliczanie należności za usługi związane z zaopatrzeniem w wodę i odprowadzaniem ścieków następuje na podstawie cen i stawek opłat określonych w obowiązującej taryfie za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków.

Określone w taryfie ceny i stawki opłat obowiązują nieprzerwanie do czasu wejścia w życie nowej taryfy albo tymczasowej taryfy.

1. Zgodnie z art. 24c ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków (j.t. Dz.U. z 2017 r., poz. 328) organ regulacyjny, którym jest Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie z siedzibą we Wrocławiu, w terminie 45 dni od dnia otrzymania wniosku o zatwierdzenie taryfy:
  - 1) ocenia projekt taryfy oraz uzasadnienie pod względem zgodności z:
    - a) przepisami ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków,
    - b) przepisami ustawy z dnia 20 lipca 2017 r. - Prawo wodne;
  - 2) analizuje zmiany warunków ekonomicznych wykonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne działalności gospodarczej, w tym marżę zysku, oraz weryfikuje koszty związane ze świadczeniem usług, poniesione w latach obrachunkowych obowiązywania poprzedniej taryfy, ustalone na podstawie ewidencji księgowej, z uwzględnieniem planowanych zmian tych kosztów w okresie obowiązywania taryfy, pod względem celowości ich ponoszenia w celu zapewnienia ochrony interesów odbiorców usług przed nieuzasadnionym wzrostem cen.
2. Jeżeli wynik oceny, weryfikacji lub analizy jest pozytywny, organ regulacyjny zatwierdza taryfę w drodze decyzji [art. 24c ust. 2 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków (j.t. Dz.U. z 2017 r., poz. 328)].
3. Jeżeli wynik oceny, weryfikacji lub analizy, o których mowa w pkt. 1, jest negatywny z powodu warunków ekonomicznych wykonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne działalności gospodarczej, wskazujących na konieczność obniżenia cen i stawek opłat poniżej cen i stawek opłat zawartych w projekcie taryfy, a przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie przedłożyło w terminie określonym w decyzji organu poprawionego projektu taryfy lub poprawionego uzasadnienia, organ regulacyjny określa, w drodze decyzji, tymczasową taryfę, biorąc pod uwagę warunki ekonomiczne wykonywania działalności gospodarczej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne oraz zapewniając pokrycie uzasadnionych kosztów tego przedsiębiorstwa. (**taryfa tymczasowa**)
4. Tymczasową taryfę stosuje się do czasu wejścia w życie taryfy zatwierdzonej zgodnie z informacją określoną w pkt. 1 – 2 powyżej.
5. W terminie 7 dni od dnia, w którym decyzja zatwierdzająca taryfę (pkt. 2) lub taryfę tymczasową (pkt. 3), stała się ostateczna, organ regulacyjny ogłasza zatwierdzoną taryfę albo tymczasową taryfę na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.
6. Wójt Gminy Wiejskiej Świdnica zamieszcza zatwierdzoną taryfę albo tymczasową taryfę na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej gminy.
7. Sprzedawca zamieszcza zatwierdzoną taryfę albo tymczasową taryfę na swojej stronie internetowej lub udostępnia ją w punktach obsługi klientów. [art. 24e ust. 1-3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków (j.t. Dz.U. z 2017 r., poz. 328)].
8. Zatwierdzona taryfa oraz tymczasowa taryfa wchodzi w życie po upływie 7 (siedmiu) dni od dnia ogłoszenia, o którym mowa w pkt. 5 powyżej.
9. Jeżeli organ regulacyjny nie wyda decyzji zatwierdzającej taryfę lub decyzji nakładającej na Sprzedawcę obowiązek przedłożenia w określonym terminie poprawionego projektu taryfy lub poprawionego uzasadnienia w zakresie, w którym wskazano elementy wymagające poprawienia, taryfa wchodzi w życie po upływie 120 (*stu dwudziestu*) dni od dnia doręczenia jej projektu organowi regulacyjnemu wraz z wnioskiem o zatwierdzenie. W takim przypadku Sprzedawca ogłasza taryfę na swojej stronie internetowej oraz udostępnia w punktach obsługi klientów.
10. W przypadku zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków ceny i stawki opłat wskazane w taryfie mogą ulec zmianie w zakresie wynikającym ze zmiany stawki podatku. W takim przypadku zmiany taryfy, taryfa ta wchodzi w życie z dniem, w którym uległa zmianie stawka podatku od towarów i usług stosowana dla usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków. Wówczas, do ogłoszenia taryfy stosuje się odpowiednio tryb wskazany w pkt. 5-7 powyżej.

Zmiana taryfy nie wymaga zmiany zawartej umowy, jednakże Odbiorca ma prawo jej wypowiedzenia, które należy dokonać na piśmie.

Uzgodniona przez strony cena za pozostałe usługi świadczone przez Sprzedawcę wiąże do momentu jej zmiany przez strony.

## **Kaucje i zabezpieczenia**

Sprzedawca nie wymaga od Odbiorcy usług złożenia kaucji lub udzielenia innych gwarancji finansowych.

## **Możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń**

1. Odbiorca usług może zdecydować się na dochodzenie polubownego rozstrzygnięcia sporu ze Sprzedawcą związanego ze sprzedażą towaru przed jednym ze stałych sądów polubownych specjalizujących się w sprawach konsumenckich.
2. Odbiorca może skorzystać z postępowania mediacyjnego uregulowanego szczegółowo w przepisach art. 183<sup>1</sup> – 183<sup>15</sup> Kodeksu postępowania cywilnego.

3. Jednym ze sposobów pozasądowego rozpatrywania sporów jest postępowanie przed stałym sądem polubownym, które to sądy działają przy wojewódzkich inspektorach inspekcji handlowej na podstawie art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 roku o Inspekcji Handlowej, zgodnie z ich regulaminami.
4. Odbiorca może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Odbiorcą a Sprzedawcą, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich).
5. Ponadto, spory między Sprzedawcą a Odbiorcą mogą być rozstrzygane przez organ regulacyjny - Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie we Wrocławiu.

**Poniżej przedstawione informacje (zasady) mają z konieczności charakter skrótowy i generalny oraz nie muszą być stosowane przez wszystkie stałe polubowne sądy konsumenckie działające przy wojewódzkich inspektorach inspekcji handlowej. W związku z tym wskazane jest, aby Odbiorca usług przed podjęciem decyzji o wyborze tej formy postępowania zapoznał się z regulaminem sądu polubownego, do którego zamierza wystąpić o polubowne rozpatrzenie sporu.**

Aby wystąpić z wnioskiem o mediację do stałego polubownego sądu konsumenckiego należy uprzednio wyczerpać tryb postępowania reklamacyjnego stosowanego przez Sprzedawcę. W celu wszczęcia postępowania wskazane jest (aczkolwiek nie jest to wymóg konieczny) wypełnienie formularza opracowanego przez wojewódzki inspektorat Inspekcji Handlowej, tj. wzoru wniosku o mediację. Wniosek o mediację należy kierować do tego inspektoratu, na którego terenie znajduje się siedziba lub miejsce prowadzenia działalności gospodarczej Sprzedawcy będącego w sporze z Odbiorcą usług (Konsumentem).

Po otrzymaniu wniosku o mediację wojewódzki inspektor zapoznaje Sprzedawcę z roszczeniem Konsumenta, przedstawia przepisy prawa mające zastosowanie w sprawie i ewentualnie składa propozycję polubownego zakończenia sporu. Jeżeli Sprzedawca wyrazi zgodę na mediację dochodzi do wszczęcia właściwego postępowania mediacyjnego. W trakcie postępowania wojewódzki inspektor może wyznaczyć Sprzedawcy określony termin zajęcia stanowiska w sprawie sposobu zakończenia sporu z Odbiorcą usług. Jeśli w wyznaczonym terminie sprawa nie zostanie polubownie zakończona lub co najmniej jedna ze stron oświadczy, że nie wyraża zgody na polubowne zakończenie sprawy, wojewódzki inspektor odstępuje od postępowania mediacyjnego.

Natomiast organ regulacyjny - Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie we Wrocławiu ma kompetencję w sprawach spornych dotyczących:

- 1) odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
- 2) odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci. Organ rozstrzyga sprawę w oparciu o wniosek jednej ze stron w drodze decyzji. Organ może nakazać Sprzedawcy:
  - a) zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków;
  - b) przywrócenie dostawy wody;
  - c) otwarcie przyłącza kanalizacyjnego;
  - d) przyłączenie do sieci.

Od wydanej przez organ regulacyjny decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - sądu ochrony konkurencji i konsumentów w terminie 14 (czternastu) dni od dnia doręczenia decyzji. Postępowanie w sprawie odwołania od decyzji toczy się na podstawie przepisów ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (t.j. Dz. U. z 2018 r., poz. 155, z późn. zm.) o postępowaniu w sprawach z zakresu regulacji rynku wodno-kanalizacyjnego.

Natomiast, na wniosek jednej ze stron organ regulacyjny może określić, w drodze postanowienia, na które służy zażalenie, warunki zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków, lub przyłączenia do sieci do czasu ostatecznego rozstrzygnięcia sporu. Do takich postanowień przepisy ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (t.j. Dz. U. z 2018 r., poz. 155, z późn. zm.) o postępowaniu w sprawach z zakresu regulacji rynku wodno-kanalizacyjnego, z tym że zażalenie wnosi się w terminie 7 (siedmiu) dni od dnia doręczenia postanowienia.

***Prawnie ukształtowana ochrona konsumenta dotyczy zasady indywidualnego kształtowania treści i zawierania umów z jego udziałem. Nie może być rozumiana jako przyznanie mu uprzywilejowanej pozycji, która zwalniałaby go z obowiązku staranności przy dokonywaniu oceny treści umowy, którą zamierza zawrzeć. (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 17 kwietnia 2015 roku, sygn. akt I CSK 216/14)***