

Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w m.st. Warszawie S.A.

**Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę
lub odprowadzanie ścieków, zawieranej poza
lokałem przedsiębiorstwa lub na odległość -
KONSUMENT**

Data przyjęcia

Numer sprawy

Nr punktu sieci:

Wypełnij ten wniosek, jeżeli chcesz zawrzeć umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków. Zrealizujemy usługę lub wyjaśnimy, dlaczego nie jest to możliwe.

Instrukcja wypełniania wniosku:

- Wpisz tekst DRUKOWANYMI literami w pola wskazane do wypełnienia
- Wpisz i zaznacz znakiem X pola wyboru

Po wypełnieniu wniosku pamiętaj o wydrukowaniu, podpisaniu się i przesłaniu skanu wniosku na adres: dok@mpwik.com.pl lub drogą pocztową na jeden z adresów Miejskiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji w m.st. Warszawie S.A. (dalej MPWiK): ul. Żurawia 4, 00-468 Warszawa lub pl. Starynkiewicza 5, 02-015 Warszawa.

.....
Miejscowość, data

Internetowe Biuro Obsługi Klienta – eBOK

Wyrażam zgodę na założenie konta w Internetowym Biurze Obsługi Klienta (eBOK) na adres e-mail:

Dane wnioskodawcy

1. Imię i nazwisko:

Adres zamieszkania:

PESEL:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

2. Imię i nazwisko:

Adres zamieszkania:

PESEL:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Dane kontaktowe

Adres do doręczenia faktur i korespondencji:

Numer telefonu:

Adres e-mail:

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych (numeru telefonu, adresu e-mail) w celu ułatwienia kontaktu w sprawach związanych z zawarciem i realizacją umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

Dane nieruchomości, której dotyczy zawarcie umowy

Chcę zawrzeć umowę na: wodę ścieki

Miejscowość:

Ulica: Numer porządkowy:

Numer działki ewidencyjnej: Obręb:

Numer Księgi Wieczystej

Woda pobierana jest na cele:

- gospodarstwa domowego
- budowy
- przemysłu
- handlowo-usługowe
- inne – prośba o wskazanie:

Wskazania wodomierzy na dzień przejęcia nieruchomości:

1. Wodomierz główny:

- Numer wodomierza:
- Data odczytu: Stan wodomierza:

2. Wodomierz ogrodowy:

- Numer wodomierza:
- Data odczytu: Stan wodomierza:

Czy przy zmianie odbiorcy spisano protokół zdawczo-odbiorczy?

- Tak - rozliczenie wg stanu wodomierza głównego (jeżeli Tak, dołącz protokół do tego wniosku);
- Nie – kontynuacja rozliczeń.

Dodatkowe informacje

W przypadku, gdy woda dostarczana do nieruchomości nie jest mierzona wodomierzem głównym lub z nieruchomości jedynie odprowadzane są ścieki, rozliczenia zużycia wody lub odprowadzania ścieków będą dokonywane w oparciu o ustalony miesięczny ryczałt (zgodnie z pkt 6 załączonych Ogólnych informacji dla Odbiorcy usług - Konsumenta)¹. W przypadku ryczałtowego rozliczenia zużycia wody lub odprowadzania ścieków należy podać liczbę osób korzystających z usług świadczonych przez MPWiK w m.st. Warszawie S.A. – liczba osób:

Załączniki

- Dokument potwierdzający tytuł prawny do nieruchomości
- Decyzja o nadaniu lub zmianie adresu nieruchomości
- Protokół zdawczo-odbiorczy ze stanami wodomierzy na dzień przejęcia/przekazania nieruchomości
- Aktualne pełnomocnictwo do reprezentowania/zawarcia umowy w imieniu Wnioskodawcy
- Inne dokumenty

Oświadczenie wnioskodawcy

- Podane powyżej informacje są zgodne ze stanem faktycznym i prawnym na dzień złożenia wniosku w MPWiK w m.st. Warszawie S.A.
- Działam za zgodą i wiedzą współwłaścicieli
- Zobowiązuję się do podpisania z MPWiK w m.st. Warszawie S.A. umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzania ścieków w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.

Czytelny podpis Wnioskodawcy

¹ Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 14 stycznia 2002 r. w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody.

Dostępność

Umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków prześlemy Ci w cenie o rozmiarze 8 pkt. Jeżeli jesteś osobą ze szczególnymi potrzebami masz prawo złożyć do nas żądanie zapewnienia dostępności informacyjno-komunikacyjnej.

Jeżeli chcesz otrzymać umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków w cenie o większym rozmiarze poinformuj nas o tym:

Tak, chcę otrzymać umowę w cenie o rozmiarze 11 pkt.

Dotyczy osób fizycznych:

I. Informacja o przetwarzaniu danych osobowych:

Dlaczego Twoje dane są przetwarzane?

Będziemy przetwarzać Twoje dane osobowe na potrzeby zawarcia i wykonywania umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

Skąd mamy Twoje dane?

Otrzymaliśmy je od Ciebie.

Podanie przez Ciebie danych osobowych jest dobrowolne, ale jest niezbędne do realizacji złożonego wniosku.

Kto administruje moimi danymi?

Administratorem Twoich danych osobowych jest Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w m.st. Warszawie S.A., z siedzibą w Warszawie, pl. Starynkiewicza 5 (dalej: MPWiK).

Na pytania dotyczące przetwarzania Twoich danych osobowych odpowie Inspektor Ochrony Danych. Kontakt: email: jodo@mpwik.com.pl lub pocztą: Inspektor Ochrony Danych w Miejskim Przedsiębiorstwie Wodociągów i Kanalizacji, pl. Starynkiewicza 5, 00-015 Warszawa.

W jakim celu przetwarzamy Twoje dane?

Twoje dane osobowe będą przetwarzane aby:

- 1) realizować umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków²;
- 2) wystawiać faktury i rozliczać należności³;
- 3) realizować proces dochodzenia lub obrony przed roszczeniami⁴;
- 4) przekazywać pocztą tradycyjną informacje o możliwości skorzystania z innych usług Administratora⁵;
- 5) ułatwić kontakt w sprawach związanych z zawarciem i realizacją umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków (numeru telefonu oraz adresu e-mail), jeżeli wyrazisz na to zgodę⁶.

Wyrażenie przez ciebie zgody jest dobrowolne, a udzieloną zgodę możesz odwołać w każdym czasie.

Jak długo będą przechowywane moje dane?

Twoje dane osobowe będą przechowywane:

- 1) przez czas trwania umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków;
- 2) przez 10 lat od momentu trwałego odcięcia przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego od sieci;
- 3) przez okres ewentualnego dochodzenia lub obrony przed roszczeniami;
- 4) w celach archiwalnych przez okres przewidziany przepisami⁷;
- 5) do czasu wycofania zgody na przetwarzanie Twojego numeru telefonu i adresu e-mail.

Kto może mieć dostęp do Twoich danych?

Odbiorcami Twoich danych osobowych mogą być:

² art. 6 ust.1 lit. b Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1, z późn. zm.) (dalej: RODO), w zw. z art. 6 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków);

³ art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z art. 106b i 106e ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług;

⁴ art. 6 ust. 1 lit. f RODO;

⁵ art. 6 ust. 1 lit. f RODO;

⁶ art. 6 ust. 1 lit. a RODO.

⁷ ustawa z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach;

- podmioty, którym administrator powierzy przetwarzanie Twoich danych osobowych, w szczególności podmioty świadczące na rzecz MPWiK usługi informatyczne i pocztowych, firmom realizującym montaż, wymianę i odczyt wodomierzy głównych;
- podmioty, którym administrator udostępni dane osobowe na podstawie przepisów prawa, na udokumentowany wniosek.

Jakie masz prawa w związku z przetwarzaniem Twoich danych?

- masz prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, ograniczenia przetwarzania, usunięcia, przenoszenia oraz sprzeciwu.
- masz prawo skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych gdy uznasz że MPWiK przetwarza Twoje dane osobowe niezgodnie z prawem.

II. Ogólne informacje dla Odbiorcy Usług - Konsumenta

1. Odbiorcą usług jest każdy, kto korzysta z usług wodociągowo-kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej umowy z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym⁸. Dostawcą usług wodociągowo-kanalizacyjnych na terenie m.st. Warszawy i okolic jest Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w m.st. Warszawie Spółka Akcyjna, której dane kontaktowe znajdują się w pkt 4 informacji. Konsumentem jest osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej z przedsiębiorcą niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową⁹.
2. Umową zawieraną poza lokalem przedsiębiorstwa (dostawcy usług) jest umowa zawarta z konsumentem:
 - a) przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa,
 - b) w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez konsumenta w okolicznościach, o których mowa w lit. a),
 - c) w lokalu przedsiębiorstwa lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po osobistym kontakcie z konsumentem w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron,
 - d) podczas wycieczki zorganizowanej przez przedsiębiorcę, której celem lub skutkiem jest promocja oraz zawieranie umów z konsumentami,
 - e) podczas pokazu zorganizowanego przez przedsiębiorcę, w którego trakcie ma miejsce promocja, składanie ofert lub sprzedaż towarów lub usług.
 Umową zawieraną na odległość jest umowa zawarta z konsumentem bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość¹⁰.
3. Zawierana umowa dotyczy odpłatnej usługi realizowanej przez Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w m. st. Warszawie S.A., z siedzibą w Warszawie, w zakresie zaopatrzenia w wodę nieruchomości lub odprowadzenia z niej ścieków. Woda dostarczana będzie w sposób ciągły i niezawodny oraz bez ograniczeń ilościowych, o należytej jakości, przeznaczonej do spożycia przez ludzi, zgodnie z obowiązującymi przepisami i ciśnieniu umożliwiającym jej użytkowanie, nie niższym niż 0,25 MPa, mierzonym na najbliższym hydrancie od włączenia przyłącza do sieci wchodzącej w skład przedsiębiorstwa dostawcy usług. Odprowadzanie ścieków będzie odbywać się w sposób ciągły i niezawodny oraz bez ograniczeń ilościowych, zgodnie z warunkami technicznymi przyłączenia nieruchomości do sieci oraz kryteriami i standardami jakości usług określonymi w zezwoleniu na prowadzenie działalności gospodarczej w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego

⁸ art. 2 pkt 3 ustawy z 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków

⁹ art. 22¹ ustawy z 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny

¹⁰ ustawa z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta

odprowadzania ścieków na terenie m.st. Warszawy¹¹ oraz regulaminie¹². Usługi będą realizowane za pośrednictwem sieci wodociągowych i kanalizacyjnych.

4. Odbiorca usług może porozumiewać się z Miejskim Przedsiębiorstwem Wodociągów i Kanalizacji w m. st. Warszawie S.A., z siedzibą w Warszawie:
 - korespondencyjnie na adres: Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w m.st. Warszawie S.A.
Pl. Starynkiewicza 5, 02-015 Warszawa lub ul. Żurawia 4, 00-468 Warszawa,
 - osobiście w lokalizacjach Działu Obsługi Klienta: Pl. Starynkiewicza 5 lub ul. Żurawia 4 w Warszawie,
 - telefonicznie: 22 445 5000,
 - pocztą elektroniczną na adres e-mail: dok@mpwik.com.pl,
 - poprzez platformę Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta (e-BOK) – dostęp poprzez stronę internetową: <https://ebok.mpwik.com.pl>,
 - poprzez geoportal Blżej Mieszkańca – dostęp przez stronę internetową: <https://blzej-mieszkanca.mpwik.com.pl>.
5. Usługa świadczona będzie przez Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w m. st. Warszawie S.A., z siedzibą w Warszawie, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego Sądu Rejonowego dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy - Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000146138, NIP 525-00-05-662, REGON 015314758, kapitał zakładowy w wysokości 2.841.023.500,00 zł (wpłacony w całości).
6. Rozliczenia za świadczone usługi wodociągowe lub kanalizacyjne dokonywane są w zależności od rodzaju świadczonej usługi i stanu faktycznego według następujących zasad:
 - a) rozliczenie ilości dostarczonej wody odbywa się według wskazań wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody; odczytu wodomierza głównego dokonują przedstawiciele dostawcy usług w okresach wskazanych w umowie; wodomierz główny jest własnością dostawcy usług,
 - b) w przypadku nieprawidłowego działania wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności działania wodomierza głównego, 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 głównego,
 - c) w przypadku okresowego braku odczytu wodomierza, w oparciu o który prowadzone są rozliczenia, z przyczyn leżących po stronie odbiorcy usług, do ustalenia ilości pobranej wody stosuje się odpowiednio metodę wskazaną w lit. b),
 - d) w przypadku nieprawidłowego działania wodomierza głównego krócej niż 3 miesiące od daty jego zainstalowania na nowoopomiarowanych przyłączach, ilość dostarczonej wody ustala się zgodnie z przepisami dotyczącymi przeciętnych norm zużycia wody,
 - e) rozliczenia ilości świadczonych usług kanalizacyjnych dokonuje się według wskazań urządzenia pomiarowego zainstalowanego przez odbiorcę usług i na jego koszt; urządzenie pomiarowe nie jest własnością dostawcy usług; odczytu urządzenia pomiarowego dokonują przedstawiciele dostawcy usług w okresach wskazanych w umowie, w terminach odczytu wodomierza głównego,
 - f) W razie braku urządzenia pomiarowego, ilość odprowadzanych ścieków ustala się jako równą ilości wody pobranej z publicznych, własnych i innych źródeł wody,

¹¹ decyzja Prezydenta m. st. Warszawy nr 1/2003 z 13 stycznia 2003 r. (IN.EO/703-4/1/2003) z późniejszymi zmianami

¹² Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie m. st. Warszawy, gmin: Michałowice, Nieporęt, Raszyn, Serock, Wieliszew oraz miast Piastów i Pruszków

- g) w przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego, ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie średniej ilości odprowadzonych ścieków w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności działania urządzenia, a gdy nie jest to możliwe - na podstawie średniej ilości odprowadzonych ścieków w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznej ilości odprowadzanych ścieków w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego,
- h) w przypadku okresowego braku odczytu urządzenia pomiarowego z przyczyn leżących po stronie odbiorcy usług w celu ustalenia ilości świadczonych usług kanalizacyjnych stosuje się odpowiednio metodę wskazaną w lit. g),
- i) w przypadku nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego krócej niż 3 miesiące od daty jego zainstalowania na nowoopomiarowanym przyłączy, ilość odprowadzonych ścieków ustala się jako równą ilości wody pobranej, określonej na podstawie wskazań wodomierza głównego, pomniejszonej o ilość wody bezpowrotnie zużytej, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie ilości ustalonej zgodnie z przepisami dotyczącymi przeciętnych norm zużycia wody,
- j) w przypadku poboru wody z sieci miejskiej i z własnego źródła, ilość odprowadzonych ścieków z nieruchomości ustala się jako sumę ilości pobieranej wody wskazywanej przez wodomierz główny i wodomierz zainstalowany na własnym ujęciu, który posiada ważną cechę legalizacyjną; wodomierz zainstalowany na własnym ujęciu wody nie jest własnością dostawcy usług oraz nie jest w eksploatacji dostawcy usług; odczytu wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody dokonuje odbiorca usług w terminach odczytów wodomierza głównego, a informację o jego stanie przekazuje dostawcy usług w terminie nie dłuższym niż 3 dni od daty odczytu,
- k) w przypadku nieprawidłowego działania wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody, okresowego braku możliwości jego odczytu lub nieprzekazania przez odbiorcę usług informacji o jego stanie w terminie określonym w umowie, ilość pobranej wody z własnego ujęcia ustala się w sposób opisany w lit. b),
- l) w przypadku poboru wody z sieci miejskiej i własnego źródła przy braku wodomierza z ważną cechą legalizacyjną, zainstalowanego na własnym ujęciu wody odbiorcy usług, ilość odprowadzonych ścieków z nieruchomości ustala się jako równą ilości pobieranej wody w danym okresie, wykazywanej przez wodomierz główny, o ile jest ona większa niż ilość wody wyliczonej dla tego samego okresu, według ryczałtu ustalonego przez dostawcę usług na podstawie przeciętnych norm zużycia wody uwzględniając przekazane przez odbiorcę usług informacje o warunkach poboru wody i/lub odprowadzania ścieków w nieruchomości; jeżeli ilość pobieranej wody w nieruchomości, określana na podstawie wskazań wodomierza głównego jest mniejsza od ilości wody ustalonej według miesięcznego ryczałtu, ilość odprowadzanych z nieruchomości ścieków określa się jako równą ilości pobranej wody ustalonej według tego ryczałtu,
- m) w razie braku urządzenia pomiarowego, w rozliczeniach ilości odprowadzanych ścieków, ilość wody bezpowrotnie zużytej uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza z ważną cechą legalizacji, zainstalowanego przez odbiorcę usług na jego koszt,
- n) w przypadku nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego, odbiorca usług na swój koszt zainstaluje sprawne urządzenie w ciągu dwóch miesięcy od daty stwierdzenia jego nieprawidłowego działania,
- o) ilość wody zużywanej bezpowrotnie może być uwzględniana w rozliczeniach za odprowadzanie ścieków wyłącznie na podstawie wskazań dodatkowego wodomierza zainstalowanego przez odbiorcę usług za wodomierzem głównym; należy podać na bieżąco do Miejskiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji w m. st. Warszawie S.A.:
- nr fabryczny i datę założenia wodomierza odliczającego,
 - daty i odczyty wodomierza odliczającego na początek i koniec sezonu, w przypadku, gdy woda używana jest do podlewania,

- daty i odczyty wodomierza odliczającego w terminach odczytów wodomierza głównego (dotyczy podlewania i innych przypadków wody zużywanej bezpowrotnie),
- p) w przypadku, gdy dla odbiorcy usług świadczone są **wyłącznie** usługi kanalizacyjne i brak jest urządzenia pomiarowego, ilość odprowadzanych ścieków ustala się zgodnie z przepisami dotyczącymi przeciętnych norm zużycia wody, a w przypadku braku odniesienia do nich – jako równą ilości ścieków określonych w umowie,
- q) jeżeli odbiorca usług w nieruchomości/lokalu korzysta ze wspólnego przyłącza wodociągowego wraz z odbiorcami w innych nieruchomościach/lokalach, ilość dostarczonej wody do tych nieruchomości/lokali lub odprowadzonych z nich ścieków będzie ustalana w zależności od metody rozliczenia usługi przyjętej przez współużytkowników przyłącza wodociągowego i zaakceptowanej przez dostawcę usług; umowa reguluje wybrany, jeden z poniższych sposobów rozliczeń:
- na podstawie wskazań wodomierza odliczającego, z uwzględnieniem w kosztach ewentualnie powstałej różnicy pomiędzy wskazaniem wodomierza głównego a sumą wskazań wodomierzy odliczających zainstalowanych za wodomierzem głównym,
 - na podstawie podpisanego przez odbiorcę usług oświadczenia procentowego w ogólnym zużyciu wody wykazywanym przez wodomierz główny,
 - w inny uregulowany w umowie sposób.
7. Należności za dostarczoną wodę i/lub odprowadzane ścieki będą pobierane przez dostawcę usług według stawek i cen określonych w taryfie obowiązującej w danym okresie rozliczeniowym. Taryfa podlega ogłoszeniu w miejscowej prasie, bez stosowania zawiadomienia indywidualnego.
8. Odbiorca usług zapłaci za dostarczoną wodę i/lub odprowadzone ścieki gotówką lub kartą w kasie w lokalizacjach DOK (adresy wskazane w pkt 4) albo przelewem na wskazany na fakturze nr rachunku bankowego dostawcy usług, w terminie określonym na fakturze, który nie będzie krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób. Wniesienie reklamacji nie zwalnia odbiorcy usług z obowiązku terminowego regulowania należności.
9. Reklamacje można składać na adres dostawcy usług oraz adres poczty elektronicznej. Dostawca usług udzieli odbiorcy usług odpowiedzi nie później niż w ciągu 14 dni od daty jej otrzymania.
10. Odbiorcy usług – konsumentowi przysługuje prawo do odstąpienia od zawartej poza lokalem dostawcy usług lub na odległość umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów poniesionych przez dostawcę usług za świadczone usługi na żądanie odbiorcy usług w okresie do dnia odstąpienia od umowy. Oświadczenie o żądaniu świadczenia usług do czasu odstąpienia od umowy można złożyć we wniosku, we wskazanym poniżej miejscu. Kwota należności zostanie w takim przypadku naliczona zgodnie z zasadami naliczania należności za świadczone usługi ustalonymi w umowie. Jeżeli odbiorca usług nie zażądał wcześniejszego rozpoczęcia świadczenia usług, dostawca usług będzie je realizował od dnia upływu terminu na odstąpienie od umowy.
- Odbiorca usług może odstąpić od umowy poprzez złożenie dostawcy usług oświadczenia o odstąpieniu od umowy (np.: wysłanego pocztą na adres: 02-015 Warszawa, Pl. Starynkiewicza 5 lub 00-468 Warszawa, ul. Żurawia 4; faksem na nr: 22 4455005 lub pocztą elektroniczną na adres: dok@mpwik.com.pl). Odbiorca usług może skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia od umowy, który otrzyma wraz z umową. Jeżeli odbiorca usług złoży oświadczenie o odstąpieniu od umowy, dostawca usług prześle odbiorcy usług niezwłocznie potwierdzenie otrzymania informacji. Z chwilą otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy, dostawca usług niezwłocznie podejmie działania, aby zakończyć świadczenie usług.

11. Dostawca usług ma obowiązek dostarczenia wody bez wad. Ponosi on odpowiedzialność za wady dostarczonej wody, co jest uregulowane w przepisach kodeksu cywilnego¹³. Również w umowie zapisano, że w przypadku dostawy wody o pogorszonej bądź złej jakości lub o ciśnieniu uniemożliwiającym normalne korzystanie z wody odbiorca usług może domagać się obniżenia należności. Wysokość upustu będzie uwzględniać przyczynę pogorszenia jakości wody oraz czas jej trwania – w oparciu o wyniki badań laboratoryjnych. Badania próbki wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi wykonują laboratoria Państwowej Inspekcji Sanitarnej lub inne laboratoria o udokumentowanym systemie jakości prowadzonych badań wody, zatwierdzonym przez Państwową Inspekcję Sanitarną. Próbki wody mogą pobierać wyłącznie osoby posiadające wymagane uprawnienia wydane przez właściwe organy. Próbki pobierane są, z punktu czerpalnego w terenie lub w zabudowaniach i obiektach (z zaworów używanych zwykle do pobierania wody), zlokalizowanego na sieci wodociągowej eksploatowanej przez dostawcę usług.
12. Umowa o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków zawierana jest na czas nieokreślony. Istnieje również możliwość zawarcia umowy na czas określony. Umowa może być wypowiedziana przez odbiorcę usług w każdym czasie z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia, w każdym czasie, przez złożenie pisemnego oświadczenia w siedzibie dostawcy usług lub przesłanie listem poleconym albo doręczenie w inny skuteczny sposób, przy czym:
- wypowiadając umowę odbiorca usług może wskazać nowego właściciela lub użytkownika nieruchomości, przedstawiając stosowny dokument albo złożyć wniosek o likwidację przyłącza i zdemontowanie wodomierza głównego,
 - z dniem wygaśnięcia wypowiedzianej umowy dostawca usług może wstrzymać świadczenie usług do nieruchomości dotychczasowego odbiorcy usług, jeżeli w okresie wypowiedzenia umowy nowy właściciel lub użytkownik nieruchomości nie podpisze umowy z dostawcą usług.
13. Zobowiązania odbiorcy usług wynikające z umowy będą przez niego realizowane w czasie obowiązywania umowy.
14. W przypadku złożenia reklamacji i dochodzenia roszczeń odbiorca usług ma możliwość skorzystania z pomocy organizacji ochrony konsumenta, takich jak np. Federacja Konsumentów. W zakresie terytorialnym działania dostawcy usług właściwą jest Federacja Konsumentów w Warszawie, ul. Ordynacka 11 lok. 1, 00-364 Warszawa; tel. 22 827 64 81; adres e-mail: warszawa@federacja-konsumentow.org.pl. Pomoc Federacji Konsumentów wymaga zwrócenia się do niej z wnioskiem w tym zakresie.
15. Spory zaistniałe w związku z realizacją umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków będą załatwiane w drodze polubownej, a w przypadku niemożności ich załatwienia w ten sposób, poprzez rozstrzygnięcie właściwego sądu powszechnego.
16. W sprawach spornych dotyczących odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego bądź odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości, strona może wnioskować o rozstrzygnięcie do dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie. Od wydanej decyzji służy odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 14 dni od doręczenia decyzji.

Oświadczam, iż zapoznałam/em się z przedstawionymi powyżej informacjami.

Czytelny podpis Wnioskodawcy

¹³ art. 556 oraz 556¹- 556³ ustawy z 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny

Oświadczenie Wnioskodawcy – Konsumenta o żądaniu świadczenia usług

Oświadczam, że żądam realizacji świadczenia usług w zakresie zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem dostawcy usług lub na odległość. Zobowiązuję się do zapłaty za świadczone usługi do dnia ewentualnego odstąpienia od umowy.

Czytelny podpis Wnioskodawcy

Potwierdzenie zgodności podanych danych z przedstawionym do wglądu dokumentem:

(ten fragment wniosku wypełnia pracownik MPWiK)

Nazwa dokumentu:

Numer dokumentu:

Data wydania dokumentu:

Czytelny podpis i pieczęć pracownika MPWiK w m.st. Warszawie S.A.

Wzór formularza odstąpienia od umowy¹⁴

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Adresat:

**Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w m.st. Warszawie S.A., pl. Starynkiewicza 5,
02 - 015 Warszawa, fax: 22/ 445 50 05, e-mail: dok@mpwik.com.pl**

Informuję o odstąpieniu od świadczenia następującej usługi:

Data zawarcia umowy:

Imię i nazwisko konsumenta/konsumentów:

Adres konsumenta/konsumentów:

Data wypełnienia wniosku:

Czytelny podpis konsumenta

(tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

¹⁴ Na podstawie załącznika nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta