

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

Data przyjęcia

Numer sprawy

Numer punktu sieci:

ZAREJESTRUJ SIĘ W E-BOK - <https://ebok.mpwik.com.pl/>

miejsowość, data

DANE WNIOSKODAWCY

1) Imię Nazwisko

PESEL:

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

Adres zamieszkania:

.....

Adres do doręczenia faktur i korespondencji:

.....

nr telefonu: adres e-mail:

2) Imię Nazwisko

PESEL:

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

Adres zamieszkania:

.....

Adres do doręczenia faktur i korespondencji:

.....

nr telefonu: adres e-mail:

Powyższe dane będą służyły do kontaktowania się z Wnioskodawcą w zakresie zawarcia i obowiązywania wnioskowanej umowy.

Wnioskodawca zwraca się z prośbą o zawarcie umowy na świadczenie usług:

☐ zaopatrzenia w wodę ☐ odprowadzenia ścieków

do/z nieruchomości położonej w przy ul.

nr dz. ew. nr obręb nr Księgi Wieczystej

W przypadku wskazania we wniosku pełnego numeru Księgi Wieczystej nieruchomości nie ma konieczności dostarczania do Spółki kserokopii wypisu z Księgi Wieczystej.

Woda pobierana jest na cele:

☐ gospodarstwa domowego ☐ budowy ☐ przemysłu ☐ handlowo-usługowe ☐ inne

Wskazania wodomierzy na dzień przejęcia nieruchomości:

wodomierz główny m³ nr wodomierza data odczytu

wodomierz ogrodowy m³ nr wodomierza data odczytu

W przypadku zmiany Odbiorcy Usług (kupno, sprzedaż, najem, dzierżawa itp.) bez protokołu zdawczo-odbiorczego należy wpisać kontynuacja rozliczeń -

W przypadku, gdy nieruchomość Wnioskodawcy korzysta z usług wodociągowych dostarczanych przez przyłącze wodociągowe, na którym brak jest wodomierza głównego lub korzysta wyłącznie z usług kanalizacyjnych świadczonych przez Spółkę, rozliczenia zużycia wody i/lub odprowadzania ścieków będą dokonywane w oparciu o ustalony miesięczny ryczałt (zgodnie z pkt 5 załączonych *Ogólnych informacji dla Odbiorcy usług - Konsumenta*) zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 14 stycznia 2002 r. w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody (Dz.U. z 2002 r. Nr 8, poz. 70).

DANE DOTYCZĄCE ODBIORCY USŁUG

aktualny adres do korespondencji:

nr telefonu: adres e-mail:

ZAŁĄCZNIKI**W załączeniu przekazuję kserokopie:**

- ☐ wypisu z KW ☐ aktu notarialnego ☐ postanowienia sądowego
- ☐ umowy najmu/dzierżawy ☐ wypisu z rejestru gruntu ☐ decyzji o nadaniu lub zmianie adresu nieruchomości
- ☐ protokołu zdawczo-odbiorczego ze stanami wodomierzy na dzień przejęcia/przekazania nieruchomości
- ☐ aktualnego pełnomocnictwa do reprezentowania/zawarcia umowy w imieniu Wnioskodawcy
- ☐ inne dokumenty:

Wnioskodawca oświadcza, że:

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

(czytelny podpis Wnioskodawcy)

Dotyczy osób fizycznych

Informacja o przetwarzaniu danych osobowych:

1. Zgodnie z Rozporządzeniem 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), informuję, iż Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w m.st. Warszawie S.A. z siedzibą w Warszawie, przy Pl. Starynkiewicza 5. Dane kontaktowe do Inspektora Ochrony Danych Osobowych w Miejskim Przedsiębiorstwie Wodociągów i Kanalizacji w m.st. Warszawie S.A.: iodo@mpwik.com.pl
2. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane w celu wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze wynikającym z art. 6, ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2019 r., poz. 1437).
3. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres trwania umowy oraz dalej na okres ewentualnego dochodzenia roszczeń z umowy wynikających.
4. Pani/Pana dane osobowe mogą zostać przekazane:
 - a) dostawcom systemów IT, z którymi współpracuje Administrator, w celu utrzymania ciągłości oraz poprawności działania systemów IT,
 - b) podmiotom prowadzącym działalność pocztową lub kurierską w celu dostarczenia korespondencji,
 - c) upoważnionym z mocy prawa podmiotom na udokumentowany wniosek.
5. Posiada Pani/Pan prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu.
6. Ma Pani/Pan prawo wniesienia skargi do właściwego organu nadzorczego w zakresie ochrony danych osobowych gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy o ochronie danych osobowych, w tym ogólnego Rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
7. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych w zakresie imienia i nazwiska, numeru PESEL oraz adresu zamieszkania lub do korespondencji jest dobrowolne, przy czym jest również warunkiem rozpatrzenia niniejszego Wniosku. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych w postaci numeru telefonu oraz adresu e-mail nie jest warunkiem rozpatrzenia niniejszego Wniosku ma na celu przyspieszenie jego rozpoznania i ułatwienie kontaktu z Panią/Panem.

II. OGÓLNE INFORMACJE DLA ODBIORCY USŁUG - KONSUMENTA

1. Zgodnie z art. 2 pkt 3 Ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. z 2019 r., poz. 1437) - 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-kanalizacyjnym. Natomiast Dostawcą Usług wodociągowo-kanalizacyjnych na terenie m.st. Warszawy i okolic jest Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w m. st. Warszawie Spółka Akcyjna, którego dane znajdują się w nagłówku niniejszego wniosku.
Zgodnie z definicją sformułowaną w art. 22¹ Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks Cywilny (Dz.U. 2018 poz. 1025 z późn. zm.) Konsumentem jest osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej z przedsiębiorcą, niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
Na podstawie ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2019r., poz. 134 z późn. zm.):
 - umową zawieraną poza lokalem Dostawcy Usług jest umowa zawarta z konsumentem:
 - a) przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy,
 - b) w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez konsumenta w okolicznościach, o których mowa w lit. a,
 - c) w lokalu przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z konsumentem w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron,
 - d) podczas wycieczki zorganizowanej przez przedsiębiorcę, której celem lub skutkiem jest promocja oraz zawieranie umów z konsumentami,
 - umową zawieraną na odległość jest umowa zawarta z konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy łącznie.
2. Umowa zawierana na podstawie niniejszego wniosku 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 ścieków z nieruchomości. Woda dostarczana będzie w sposób ciągły i niezawodny oraz bez ograniczeń ilościowych, o należytej jakości, odpowiadającej wodzie przeznaczonej do spożycia przez ludzi, zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami i odpowiednim ciśnieniu umożliwiającym jej normalne 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 następowało 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 odprowadzania ścieków na terenie m.st. Warszawy (decyzja Prezydent m. st. Warszawy nr 1/2003 z dnia 13.01.2003 r. z późniejszymi zmianami) oraz Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie m. st. Warszawy, gmin: Michałowice, Nieporęt, Raszyn, Serock, Wieliszew oraz miast Piastów i Pruszków (Dz. Urz. Woj. Maz. z 2019 r. poz. 9019). Usługi będą realizowane za pośrednictwem sieci wodociągowych i kanalizacyjnych.
3. 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,
 - osobiście w lokalizacjach Działu Obsługi Klienta:
Pl. Starynkiewicza 5 lub ul. Żurawia 4,
 - telefonicznie:
tel.: 22 445 5000
 - faxem:
na nr: 22 445 5005,
 - pocztą elektroniczną na adres e-mail:
dok@mpwik.com.pl
 - poprzez platformę Internetowe Biuro Obsługi Klienta (e-BOK) – dostęp poprzez stronę internetową:
<https://ebok.mpwik.com.pl/>
4. Przedmiotowa usługa świadczona jest przez Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w m. st. Warszawie S.A., z siedzibą w Warszawie, wpisaną do rejestru przedsiębiorców 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.
5. Rozliczenie ilości świadczonych usług wodociągowych 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 stanowi własność Dostawcy Usług.
 - a) W przypadku nieprawidłowego działania wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie trzech miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności działania wodomierza głównego lub braku możliwości jego odczytu, a gdy nie jest to możliwe na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza głównego.
W przypadku okresowego braku odczytu wodomierza, w oparciu o który prowadzone są rozliczenia, z przyczyn leżących po stronie Odbiorcy Usług w celu ustalenia ilości świadczonych usług wodociągowych stosuje się odpowiednie powyższe postanowienie. W przypadku nieprawidłowego działania wodomierza głównego w okresie krótszym niż 3 miesiące od daty jego zainstalowania na nowoopomiarowanych przyłączach, ilość dostarczanej wody ustala się zgodnie z przepisami dotyczącymi przeciętnych norm zużycia wody.
 - b) Rozliczenia ilości świadczonych usług kanalizacyjnych dokonuje się według wskazań urządzenia pomiarowego zainstalowanego przez Odbiorcę Usług i na jego koszt. Urządzenie pomiarowe nie stanowi własności Dostawcy Usług.

Odczytu urządzenia pomiarowego dokonują przedstawiciele Dostawcy Usług w okresach wskazanych w umowie, w terminach odczytu wodomierza głównego. W razie braku urządzenia pomiarowego, ilość odprowadzanych ścieków ustala się jako równą ilości wody pobranej z publicznych, własnych i innych źródeł wody.

W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego, ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie średniej ilości odprowadzonych ścieków w okresie trzech miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności działania urządzenia, a gdy nie jest to możliwe - na podstawie średniej ilości odprowadzonych ścieków w analogicznym okresie roku ubiegłego, a gdy nie jest to możliwe - na podstawie iloczynu średniomiesięcznej ilości odprowadzanych ścieków w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego.

W przypadku okresowego braku odczytu urządzenia pomiarowego z przyczyn leżących po stronie Odbiorcy Usług w celu ustalenia ilości świadczonych usług kanalizacyjnych stosuje się odpowiednie powyższe postanowienie. W przypadku nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego w okresie krótszym 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.

- c) 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 stanowi własności Dostawcy Usług oraz nie znajduje się 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 trzy dni od daty odczytu. 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 odpowiednio w sposób wskazany w lit. a).

- d) W przypadku poboru wody z sieci miejskiej i własnego źródła w sytuacji braku wodomierza, który posiada ważną cechę 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 wylczonej dla tego samego okresu, wg ryczałtu ustalonego przez Dostawcę Usług na podstawie przeciętnych norm zużycia wody w oparciu o 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 wg miesięcznego ryczałtu, ilość odprowadzanych z nieruchomości ścieków określa się jako równą ilości pobranej wody ustalonej wg tego ryczałtu.

- e) 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 zainstalowanego przez Odbiorcę Usług na jego koszt, z ważną cechę legalizacji.

W przypadku nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego Odbiorca Usług na swój koszt zainstaluje sprawne urządzenie w ciągu dwóch miesięcy od daty stwierdzenia jego nieprawidłowego działania.

- f) Ilość wody zużywanej bezpowrotnie może być uwzględniana w rozliczeniach za odprowadzanie ścieków wyłącznie na podstawie wskazań wodomierza odliczającego 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 zużywana jest do podlewania,
- daty i odczyty wodomierza odliczającego w terminach dokonywanych odczytów wodomierza głównego (dotyczy podlewania i innych przypadków wody zużywanej bezpowrotnie).

- g) W przypadku, gdy na rzecz Odbiorcy Usług świadczone są **wyłącznie** usługi kanalizacyjne i brak jest urządzenia pomiarowego, ilość odprowadzonych ścieków ustala się zgodnie z przepisami dotyczącymi przeciętnych norm zużycia wody, a w przypadku braku odniesienia w tych normach – jako równą ilości ścieków określonej w umowie.

- h) Jeżeli nieruchomość Odbiorcy Usług korzysta z usług wodociągowych ze wspólnego przyłącza wodociągowego wraz z innymi nieruchomościami/lokalami, ilość świadczonych na rzecz tej nieruchomości/lokalu usług wodociągowych lub wodociągowo-kanalizacyjnych będzie ustalana w zależności od przyjętej przez współużytkowników przyłącza wodociągowego i zaakceptowanej przez Dostawcę Usług jednej, spośród wymienionych poniżej, uregulowanej w umowie metody rozliczeń:

- na podstawie wskazań wodomierza odliczającego, z udziałem w kosztach ewentualnie powstałej różnicy pomiędzy wskazaniem wodomierza głównego, a sumą wskazań wodomierzy odliczających zainstalowanych za wodomierzem głównym, albo bez udziału w ww. różnicy pomiędzy wskazaniem wodomierza głównego, a sumą wskazań wodomierzy odliczających zainstalowanych za wodomierzem głównym. W tym drugim przypadku może być zgodnie z umową pobierana opłata abonamentowa przewidziana w taryfie za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków,
- na podstawie podpisanego przez odbiorcę usług oświadczenia procentowego w ogólnym zużyciu wody wykazywanym przez wodomierz główny,
- w inny uregulowany w umowie sposób.

6. 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.

7. Odbiorca Usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i/lub odprowadzone ścieki gotówką lub kartą w kasie w lokalizacjach DOK (patrz pkt 3) albo przelewem na wskazany w fakturze nr rachunku bankowego Dostawcy Usług, w terminie określonym w fakturze, który nie będzie krótszy niż czternaście dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób. Wniesienie reklamacji nie zwalnia Odbiorcy Usług z obowiązku terminowego regulowania należności.

8. Dostawca Usług będzie realizował usługę zaopatrzenia w wodę i/lub odprowadzania ścieków od dnia upływu okresu do odstąpienia od umowy, o ile Odbiorca Usług nie zażądał wcześniejszego rozpoczęcia jej wykonywania.

Wszelkie reklamacje można składać na adres przedsiębiorstwa oraz adres poczty elektronicznej. Dostawca Usług udzieli Odbiorcy Usług odpowiedzi na reklamację dotyczącą świadczonych usług nie później niż w ciągu czternastu dni, a w sprawach wymagających zebrania dowodów, informacji lub wyjaśnień - w ciągu trzydziestu dni od daty jej otrzymania.

9. Odbiorcy Usług, będącemu konsumentem, przysługuje prawo do odstąpienia od zawartej poza lokalem Dostawcy Usług lub na odległość umowy w terminie czternastu dni od dnia jej zawarcia bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów poniesionych przez Dostawcę Usług z tytułu świadczonych usług na żądanie Odbiorcy Usług w okresie do dnia odstąpienia od umowy. Stosowne oświadczenie o żądaniu świadczenia usług do czasu odstąpienia od umowy można złożyć w niniejszym wniosku, we wskazanym poniżej miejscu. Kwota należności zostanie w takim przypadku naliczona zgodnie z zasadami naliczania należności za świadczone usługi ustalonymi w umowie.
Odbiorca Usług może wykonać prawo odstąpienia od umowy poprzez złożenie Dostawcy Usług oświadczenia o odstąpieniu od umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (np.: wysłanego pocztą na adres: 02-015 Warszawa, Pl. Starynkiewicza 5, faksem na nr: 22 4455005 lub pocztą elektroniczną na adres: dok@mpwik.com.pl). Odbiorca Usług w celu złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, który otrzyma wraz z umową bądź wzoru formularza stanowiącego załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2019r., poz. 134 z późn. zm.), którego treść została zamieszczona poniżej. Jeżeli Odbiorca Usług złoży oświadczenie o odstąpieniu od umowy, Dostawca Usług prześle Odbiorcy Usług niezwłocznie potwierdzenie otrzymania informacji o odstąpieniu od umowy na trwałym nośniku (np. pocztą elektroniczną).
Z chwilą otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy, Dostawca Usług podejmie niezwłoczne działania w celu zaprzestania świadczenia usług na rzecz Odbiorcy Usług.
10. Dostawca Usług ma obowiązek dostarczenia wody bez wad. Ponosi on odpowiedzialność za wady dostarczonej wody, a regulacja tej odpowiedzialności zawarta jest w przepisach kodeksu cywilnego, w szczególności w art. 556 oraz 556¹- 556³, jak i w umowie, w której założono, 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. Wielkość upustu będzie uwzględniać przyczynę pogorszenia jakości wody oraz czas jej trwania – w oparciu o wyniki badań laboratoryjnych. Badania dotyczą próbki wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, wykonanego przez laboratoria Państwowej Inspekcji Sanitarnej lub inne laboratoria o udokumentowanym systemie jakości prowadzonych badań wody, zatwierdzonym przez Państwową Inspekcję Sanitarną. Próbkę wody mogą pobierać wyłącznie osoby posiadające zaświadczenie potwierdzające przeszkolenie przez organy Państwowej Inspekcji Sanitarnej lub inne laboratoria posiadające certyfikat Państwowej Inspekcji Sanitarnej, z punktu czerpalnego w terenie lub w zabudowaniach i obiektach (z zaworów używanych zwykle do pobierania wody), zlokalizowanego na sieci wodociągowej będącej w eksploatacji Dostawcy Usług.
11. 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 rozwiązana przez Odbiorcę Usług za uprzednim trzymiesięcznym okresem wypowiedzenia, dokonany w każdym czasie, przez złożenie pisemnego oświadczenia w siedzibie Dostawcy Usług lub przesłanie listem poleconym albo doręczenie w inny skuteczny sposób, przy czym:
 - a) rozwiązując Umowę Odbiorca Usług może wskazać nowego właściciela lub użytkownika nieruchomości, przedstawiając stosowny dokument albo złożyć wniosek o likwidację przyłącza i zdemontowanie wodomierza głównego,
 - b) z dniem rozwiązania 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.
12. Zobowiązania Odbiorcy Usług wynikające z umowy będą przez niego realizowane w czasie obowiązywania umowy.
13. W przypadku potrzeby złożenia reklamacji i dochodzenia roszczeń Odbiorca Usług ma możliwość skorzystania z pomocy organizacji ochrony konsumenta, takich jak np. Federacja Konsumentów, w której (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.
14. 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, strony poddają spór pod rozstrzygnięcie właściwego Sądu Powszechnego.
15. W sprawach spornych dotyczących odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, strona może wnioskować o rozstrzygnięcie do dyrektora regionalnego zarządu gospodarki wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, które będzie następowało w drodze decyzji, zgodnie z przepisami Ustawy. 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 odnośnie umowy i świadczenia usług wodociągowych i kanalizacyjnych.

(czytelny podpis Wnioskodawcy)

OŚWIADCZENIE WNIOSKODAWCY - KONSUMENTA O ŻĄDANIU ŚWIADCZENIA USŁUG

Jako konsument oświadczam, że żądam spełnienia świadczenia usług w zakresie zaopatrzenia w wodę i/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)

Potwierdzam zgodność powyższych danych z przedstawionym do wglądu dokumentem:

.....
(nazwa dokumentu, numer dokumentu, data wydania dokumentu)

(czytelny podpis i pieczęć pracownika MPWiK w m.st. Warszawie S.A.)

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

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

- Adresat [w tym miejscu przedsiębiorca powinien wpisać nazwę przedsiębiorcy, pełny adres pocztowy oraz, o ile są dostępne, numer faksu i adres e-mail]
- Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(*) umowy dostawy następujących rzeczy(*) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy(*)/o świadczenie następującej usługi(*)
- Data zawarcia umowy(*)/odbioru(*)
- Imię i nazwisko konsumenta(-ów)
- Adres konsumenta(-ów)
- Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)
- Data

(*) niepotrzebne skreślić.