Windykacja opłat za wodę i za wprowadzone ścieki

Windykacja opłat za wodę i za wprowadzone ścieki. Jak prowadzić windykację opłat za wodę w przypadku śmierci właściciela? Skąd pozyskać dane o dłużniku? Jakie są skuteczne metody ściągania należności za wodę? Czy należy naliczać koszty za ponowne podłączenie do wody?

Wideoszkolenie PCC Poland skierowane do księgowych oraz pracowników Zakładów Gospodarki Komunalnej, Zakładów Wodociągów i Kanalizacji, Miejskich Przedsiębiorstw Wodociągów i Kanalizacji oraz urzędów miast i gmin, którzy zajmują się windykacją opłat za wodę.

Jak skutecznie ściągnąć należności po osobie zmarłej?

Podczas szkolenia szczegółowo omówimy kwestie praktyczne oraz prawne dotyczące windykacji. Opowiemy o tym, jak radzić sobie z dłużnikami, którzy nie chcą płacić za wodę lub wyprowadzają się i nie ma informacji, gdzie takich osób szukać. Poruszymy kwestie zmarłych odbiorców, którzy nie uregulowali rachunków, a ktoś bez umowy dalej mieszka w nieruchomości i nie opłaca faktur za wodę. Wyjaśnimy, jak pisać wnioski do sądu o postępowanie windykacyjne; co ile czasu należy wysyłać powiadomienia, czy można odciąć wodę bez zawiadomienia i w jakich przypadkach można tak zrobić Uwaga! Decydując się na udział w tym wideoszkoleniu otrzymują Państwo 7-dniowe darmowe konsultacje po wideoszkoleniu, podczas których jest możliwość zadawania dodatkowych pytań, otrzymania przydatnych porad, rozwiązania sytuacji problemowych z codziennej pracy oraz skorzystania z bogatej wiedzy eksperckiej.

W programie m.in.:

- Jak postępujemy w przypadku, kiedy firma uregulowała zaległe FV, ale nie płaci naliczonych rekompensat 40 euro?
- Co robimy z przyłączem, jeśli użytkownik umiera? Czy szukamy spadkobierców, jeśli posesja jest uzbrojona w wodę i są opłaty stałe? Czy powinny być naliczane opłaty stałe?
- Jaki jest okres przedawnienia płatności wody, ścieków?
- Jakie są procedury w blokowaniu ścieków? Jakie są koszty blokowania ścieków?
- Co w przypadku osób, które nie opłacają faktur za wodę i sprzedadzą dom? Co, jeśli nowy właściciel chce podpisać umowę z ZGK? Czy można podpisać z nim nową umowę? Od kogo w takim wypadku ściągnąć należności? Szukać poprzedniego właściciela czy ściągnąć należności od nowego?
- Gdzie szukać informacji na temat dłużnika? Skąd pozyskać numer PESEL? Jak współpracować z wydziałem ewidencji ludności?
- Czy można naliczać opłaty za ponowne podłączenie do wody? Jakie przepisy to regulują?

Wzory pism, jakie otrzymają uczestnicy:

- Wzór przedsądowego wezwania do zapłaty
- Zawiadomienie o zamiarze odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego
- Wniosek o ustanowienie kuratora dla osoby nieznanej z miejsca pobytu
- Zawiadomienie o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, wójt, burmistrz, prezydent / powiatowy inspektor sanitarny

- Zawiadomienie o zamiarze odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego dla dłużnika
- Pouczenie odbiorcy, który uniemożliwia dostęp do urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych
- Zawiadomienie o popełnieniu/podejrzeniu popełnienia wykroczenia
- Ugoda
- Protokół o nieściągalności wierzytelności
- Wniosek o wyjawienie majątku
- Zlecenie poszukiwania majątku dłużnika
- Wniosek o zawieszenie postępowania egzekucyjnego
- Wniosek o umorzenie postępowania egzekucyjnego

Szczegółowy program szkolenia:

Pytania uczestników, na które udzieliliśmy odpowiedzi podczas ostatniego szkolenia:

- Co w przypadku, gdy odbiorca nie zgłasza się po odbiór umowy? Co w sytuacji, gdy nie ma zawartej umowy na wodę, a faktura została wystawiona?
- Czy za zgoda odbiorcy można dokonać kserokopii aktu notarialnego i dołączyć do umowy?
- Co z adnotacją przy próbie doręczenia wezwania do zapłaty lub zawiadomienia o terminie odcięcia „adresat wyprowadził się”?
- Wspólnota mieszkaniowa – 4 lokale. Jest zawarta jedna umowa na wodomierz główny. Czy należy odciąć wodomierz główny, jeżeli 3 rodziny płaci, a jedna nie?
- Co w przypadku, gdy mamy najemcę, który nie płaci zadłużenia za nieruchomość?
- Co w sytuacji, gdy dłużnik sprzeda nieruchomość i wyprowadzi się? Jak zdobyć adres do korespondencji?
- Jakie działania należy podjąć, jeżeli osoba nie otwiera inkasentowi, ani nie odbiera korespondencji od 2 lat, a nadal mieszka i pobiera wodę, a na wystawienie prognoz nie reaguje?
- Czy w przypadku niewpuszczenia w celu odcięcia, należy wytoczyć powództwo do sądu o nakaz zapłaty? Co w przypadku, gdy odbiorca płaci, ale nie wpuszcza inkasenta w celu odczytu wodomierza?
- Jak liczyć termin przedawnienia w przypadku podmiotów gospodarczych?
- Kiedy dochodzi do przerwania biegu terminu przedawnienia? Kiedy dłużnik może złożyć pismo z prośbą o rozłożenie długu na raty?
- Co w takich umowach powinno być zawarte?
- Czy zakład może przyjmować spłaty długu w ratach? Czy zasądzone kwoty można rozłożyć na raty? Czy po zgodzie przedsiębiorstwa na rozłożenie na raty należności mamy blokować odsetki do wystawionych faktur?
- Co, jeżeli zakręcimy zawór po informacji o odcięciu wody, a następnego dnia klient sam odkręcił zawór?
- Czy można zmusić odbiorcę do opomiarowania studni?
- Z jakiego przepisu wynika konieczność naliczania opłaty abonamentowej od podliczników?
- Czy procedura odcięcia wody osób prawnych jest taka sama jak osób fizycznych?
- Co w przypadku, gdy dłużnik ma zadłużenie 4 tys. zł i wpłaca po 50 zł?
- Legalizacja podlicznika leży po stronie mieszkańca co 5 lat. Podlicznik jest własnością mieszkańca. Czy musimy informować o końcu legalizacji podlicznika?
- Czy powinno się doliczać opłatę abonamentową do podlicznika?

- Czy należności przedawnione można egzekwować?
- Co w sytuacji, gdy odbiorca zmarł, a faktury nadal są wystawiane, należności regulowane w terminie, a nikt oficjalnie faktu śmierci nie zgłosił?
- Klient zmarł, nie ma zadłużenia, ale spadkobiercy nie mogą się ze sobą porozumieć. Czy można podpisać umowę z osobą, która korzysta z wody?
- Dłużnik zmarł. Na nieruchomości mieszka jego żona. Do żony zostało wysłane zawiadomienie o odcięciu wody. Jest zużycie na wodomierzy. Nie wpuściła konserwatorów do piwnicy. Czy w takim przypadku wejście jest możliwe wyłącznie w obecności Policji?
- Mamy odbiorcę, który zmarł, a pozostały po nim zaległości. Czy można rozwiązać umowę, aby nie wystawiać kolejnych faktur?
- Co z dochodzeniem należności, jeżeli nie ma numeru PESEL?

1. Zagadnienia związane z zawieraniem umów z odbiorcami. Czy wzór umowy na dostarczanie wody musi być zatwierdzony w regulaminie dostarczania i odbioru ścieków?

- Co, jeśli odbiorca złożył wniosek o zawarcie umowy, umowy nie odbiera, ale korzysta z wody? Co w przypadku, gdy odbiorca nie zgłasza się po odbiór umowy? Co w sytuacji, gdy nie ma zawartej umowy na wodę, a faktura została wystawiona?
- Co w sytuacji, gdy przychodzi nowy właściciel, ma protokół zdawczo-odbiorczy, ale nie mamy już aktualnych danych do starego właściciela? W związku z zakończoną umową dłużnik nie uregulował swojego zobowiązania. Znany jest nam z miejsca zamieszkania, ale uchyla się od płacenia. Czy oprócz wstąpienia na drogę sądową są jakieś inne rozwiązania?
- Co w przypadku, gdy umowa nie została rozwiązana od półtora roku, a jest nowy właściciel? Faktury zostały wystawiane zgodnie z umową, a zakład dowiedział się o zmianie właściciela dopiero teraz, w związku z dwiema niezapłaconymi fakturami. Jak rozliczyć poprzedniego i nowego właściciela?
- Zgłosił się nowy odbiorca podpisać umowę, a zadłużenie jest na poprzedniego właściciela. Kto powinien zapłacić?
- Czy nowy nabywca nie powinien zainteresować się zadłużeniem na nieruchomości?
- Jak przepisać umowę na dostarczanie wody na daną nieruchomość z osoby A na osobę B? Czy przy przepisywaniu umowy na nowego właściciela możemy prosić o wgląd do aktu notarialnego? Czy odbiorca może odmówić udostępnienia aktu z uwagi na ochronę danych osobowych? Czy za zgoda odbiorcy można dokonać kserokopii aktu notarialnego i dołączyć do umowy? Czy do zawarcia umowy odbiorca usług jest zobowiązany do podania nr KW? Czy w umowie powinien być numer PESEL? Jaka jest podstawa prawna, że nie możemy wykonywać kserokopii aktów notarialnych? Czy można robić ksero aktów zgonu? Co, jeżeli do większości umów mamy dołączone ksero aktu notarialnego?
- Jak postępujemy w sytuacji, gdy osoba nie ma tytułu prawnego do lokalu? Czy oświadczenie klienta, który chce zawrzeć umowę, że użytkuje daną nieruchomość i zobowiązuje się do regulowania należności może być podstawą do podpisania umowy?
- Czy możemy odmówić najemcy zawarcia umowy, jeżeli umowa jest zawarta z właścicielem? Czy można wypowiedzieć umowę na dostawę wody dłużnikowi, aby można było zawrzeć umowę z innym współmieszkańcem? Czy mamy prawo odmówić zawarcia nowej umowy z innym odbiorcą, jeżeli mamy aktualnie podpisaną umowę z dłużnikiem?
- Czy właściciel nieruchomości musi wyrazić zgodę zawarcie umowy z najemcą lokalu? Czy umowa powinna być zawarta z zarządcą budynku, czy z lokatorami?
- Co w sytuacji, gdy nabywca nie zgłasza się do podpisania umowy i nie ma możliwości odcięcia wody? W jaki sposób pozyskać dane nabywców, jeśli oni sami nie chcą się zgłosić i zawrzeć umowy, a

odciąć wody się nie da?
- Czy przechowywać umowy najmu?
- Jeżeli po wysłaniu pisma z informacją o podpisaniu nowej umowy i wygaśnięciu starej osoba nadal się nie zgłosi, to czy mamy prawo odciąć wodę? Co w przypadku, gdy podpiszemy umowę na czas określony, który minie i osoba nie zgłosi się w celu przedłużenia umowy, mimo przypomnień? Czy można zamknąć przyłącze?
- Czy właściciel może wypowiedzieć umowę bez opłaconych faktur?
- Czy wypowiedzenie umowy nie powinno się wiązać z likwidacją przyłącza?
- Czy poprzedni właściciel musi rozwiązać umowę z przedsiębiorstwem? Czy można rozwiązać umowę poprzedniemu właścicielowi, jeżeli mamy wniosek nowego właściciela i KW? Czy trzeba mieć pisemne wypowiedzenie umowy?
- Co w przypadku, gdy klient nie chce zapłacić odsetek od należności?

2. Zagadnienia związane z fakturami VAT za dostarczona wodę i odprowadzone ścieki.

- Mamy zgodę od odbiorcy na przesyłanie faktur drogą mailową. Czy umowę należy zmienić, jeżeli klient chce, aby wysłać drogą mailową faktury? Czy wysyłając fakturę drogą elektroniczną konieczne jest przesłanie faktury w formie papierowej? Jeżeli klient wyraził zgodę na FV w formie elektronicznej, to czy wezwanie z kwotą można wysłać e-mailem. Co w przypadku, gdy odbiorca nie otrzymał faktury VAT?
- Co z odbiorcami, którzy notorycznie „nie dostają faktur”?
- Jaka jest różnica pomiędzy wystawieniem duplikatu a ponownym wydrukowaniem tej samej faktury VAT?
- Jak długo można wystawiać prognozy?
- Czy powinniśmy mieć potwierdzenie odbioru faktury? Czy faktury mogą być wysyłane listem zwykłym? Czy faktura dostarczona do firmy przez kuriera i odebrana przez pracownika jest prawidłowo dostarczona?

3. Monity telefoniczne, ponaglenia, wezwania do zapłaty procedury z tym związane. Czy w przypadku monitów telefonicznych, dla potwierdzenia tego faktu powinniśmy prowadzić rejestr tych rozmów?

- W jakich odstępach czasowych wysyłać powiadomienia o braku wpłat? Czy ponaglenia wysyłamy listem zwykłym?
- Czy upomnienia przerywają bieg przedawnienia?
- Czy informacja o odcięciu wody dostarczona przez pracownika urzędu za potwierdzeniem odbioru?
- Co w sytuacji, gdy wysłaliśmy zawiadomienie do dłużnika o odcięciu wody, ale dłużnik nie odebrał tego pisma? Co, jeżeli dłużnik nie odbiera korespondencji? Jak zachować się, gdy wezwanie do zapłaty wraca nieotwarte? Co z adnotacją przy próbie doręczenia wezwania do zapłaty lub zawiadomienia o terminie odcięcia „adresat wyprowadził się”?
- Co w sytuacji, gdy dłużnik nie odbiera wezwania do zapłaty, jeżeli było podwójne awizo? Czy na podstawie takiego wezwania sąd wyda nakaz zapłaty?
- Co jeśli firma nie ogłosiła upadłości, jest aktywna w KRS-ie, ale nie odbiera korespondencji z adresu tam podanego? Komornik uznał dochodzenie za bezskuteczne. Jak odzyskać pieniądze?
- Dłużnik – spółka zarejestrowana w KRS
- Dłużnik – osoba prowadząca działalność gospodarczą oraz osoba fizyczna
- Jakie są skutki niedoręczenie pisma przez komornika?
- Z jakich przepisów wynika konieczność wysyłki w formie papierowej za potwierdzeniem odbioru?

4. Naliczanie kosztów ponaglenia. Czy można naliczyć opłatę za dostarczenie ostatecznego wezwania do zapłaty?

- Czy zakład budżetowy musi naliczać koszty upomnienia?
- Czy jeśli w umowie nie mamy informacji o naliczaniu kosztów za upomnienie?

5. Opłaty wynikające z ustawy o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.

- Czy informacja o naliczeniu kwoty 40 euro musi być zawarta w umowie? Czy w przypadku osób fizycznych koszty rekompensaty trzeba wpisać w regulaminie przedsiębiorstwa wodno-kanalizacyjnego? Dla przedsiębiorców mamy zapisy ustawy o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.
- Jak traktować odbiorcę, którym jest gospodarstwo rolne? Jako przedsiębiorcę czy konsumenta?

6. Windykacja dłużników we wspólnotach mieszkaniowych.

- Powstała duża wspólnota i nigdy nie miała powołanego zarządu ani zarządcy. Powstają różnice między wodomierzem głównym, a poszczególnymi wodomierzami w lokalach. Kogo obciążać za różnicę w zużyciu? Czy dzielimy wg udziałów? Jeżeli osoba będąca we wspólnocie mieszkaniowej ma podpisaną umowę na podlicznik i nie płaci, to czy można poinformować o tym zarządcę? Wspólnota mieszkaniowa – 4 lokale. Jest zawarta jedna umowa na wodomierz główny. Czy należy odciąć wodomierz główny, jeżeli 3 rodziny płaci, a jedna nie?
- Co, jeżeli klient nie reaguje na pisma dotyczące zamiaru wymiany wodomierza? Czy w momencie utraty ważności legalizacji wodomierza zaczynamy rozliczać na podstawie zużycia wody?
- Co w przypadku, gdy wspólnota mieszkaniowa nie ma zarządcy? Z kim podpisać umowę, jeżeli nie ma zarządcy?
- Co w sytuacji, gdy wspólnota nie odpowiada, a umowa jest na odbiorcę?
- Czy umowę można podpisać tylko z zarządcą wspólnoty mieszkaniowej czy należy zawrzeć osobne umowy z każdym z lokatorów i osobno z zarządcą? Czy zarządca może zawrzeć umowę na dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków, jeżeli posiada upoważnienie do reprezentowania wspólnoty?
- Co z osobami, które mieszkają w bloku i nie płacą opłaty abonamentowej? Czy możemy odciąć wodę za niepłacenie faktur za abonamenty?
- Jak postępujemy w sytuacji, gdy osoba nie ma tytułu prawnego do lokalu? Co wpisać we wniosku? Na jakiej podstawie została zawarta umowa?
- Co z zadłużeniem, gdy było mieszkanie komunalne i zostało przydzielone innemu lokatorowi?
- Od kogo żądać spłaty, jeżeli w wynajmowanym mieszkaniu został dług a najemca nie rozwiązał umowy? Od kogo żądać spłaty – najemcy, czy właściciela? Co w przypadku, gdy mamy najemcę, który nie płaci zadłużenia za nieruchomość?
- Jak prowadzić postępowanie windykacyjne, gdy osoba, która użytkowała wodę? Wyprowadza się, a ma niezapłacone faktury? Co w sytuacji, gdy dłużnik sprzeda nieruchomość i wyprowadzi się? Jak zdobyć adres do korespondencji?
- Odbiorca zawarł umowę, ale nie udostępnia inkasentowi wodomierza. Jakie działania należy podjąć, jeżeli osoba nie otwiera inkasentowi, ani nie odbiera korespondencji od 2 lat, a nadal mieszka i pobiera wodę, a na wystawienie prognoz nie reaguje? Czy w przypadku niewpuszczenia w celu odcięcia, należy wytoczyć powództwo do sądu o nakaz zapłaty? Co w przypadku, gdy odbiorca płaci, ale nie wpuszcza inkasenta w celu odczytu wodomierza?
- Co w przypadku rozmrożenia wodomierza wystarczy protokół pracowników? Czy gmina może

obciążyć właściciela kosztami wymiany?
- Co w przypadku, jeśli w budynku mieszka rodzina wielopokoleniowa, umowa jest na osobę niewypłacalną i nikt tam nie płaci rachunków? Czy opłaty można ściągać od innych mieszkańców budynku? Jak to zrobić?
- Co, jeśli umowa podpisana jest na męża, a nieruchomość należy do małżeństwa? Czy windykacja wtedy dotyczy też żony? Jeżeli pozew skierowany jest do jednego z małżonków - nakaz na jednego z małżonków, bo tak została zawarta umowa, to, co z solidarną odpowiedzialnością małżonków?

7. Skuteczne i tanie przerwanie biegu przedawnienia.

- Po jakim czasie dług się przedawnia? Czy należności z umowy na odprowadzanie ścieków przedawniają się po 2 latach? Czy przedawnienie należności dla dostarczenia wody jest takie same jak przedawnienie należności dla odprowadzanych ścieków? Jak liczyć termin przedawnienia w przypadku podmiotów gospodarczych?
- Czy zakład budżetowy może rozkładać zaległości na raty? Jakie są podstawy prawne do uchwały rady gminy o spłacie na raty? Czy opłatę za wodę można rozłożyć na raty lub umarzać? Czy kierownik ZGK może podpisać ugodę?
- Czy zakład budżetowy może rozkładać zaległości na raty? Jakie są podstawy prawne do uchwały rady gminy o spłacie na raty? Czy opłatę za wodę można rozłożyć na raty lub umarzać? Czy kierownik ZGK może podpisać ugodę?
- Jako kontrahent widnieje pan. Przychodzi żona prosząc o ugodę rozłożenie na raty. Czy ugodę sporządzamy na danego kontrahenta, czy można na żonę, jeżeli małżeństwo jest nadal razem? Czy zadłużenie może przejąć na siebie wnuczka, jeżeli umowa jest na babcię?
- Kiedy dochodzi do przerwania biegu terminu przedawnienia? Kiedy dłużnik może złożyć pismo z prośbą o rozłożenie długu na raty? Kontrahent posiada zaległości, złożył wniosek o rozłożenie na raty. Czy pismo o rozłożenie na raty przerywa bieg terminu przedawnienia? Uznał swoje zadłużenie. Przerywa to bieg przedawnienia. Od kiedy powinniśmy liczyć rozpoczęcie biegu w przypadku, gdy nie spłacono tych rat? Jeżeli dłużnik złożył wniosek o rozłożenie na raty długu, ale otrzymał odmowną decyzję, to czy stanowi to uznanie przez niego długu i przerywa proces przedawnienia? Kiedy dłużnik może złożyć pismo z prośbą o rozłożenie długu na raty?
- Co zrobić w sytuacji, jeżeli jednostka medyczna nieopłacanie bieżących faktur, ponieważ spłaca ugodę? Co w sytuacji, gdy jest ugoda i osoba nieregularnie, raz na jakiś czas, spłaca zadłużenie? Czy przy zawartej ugodzie, która nie jest skuteczna, można sprawę skierować do sądu?
- Kiedy dłużnik może złożyć pismo z prośbą o rozłożenie długu na raty? Kontrahent posiada zaległości, złożył wniosek o rozłożenie na raty. Uznał swoje zadłużenie. Przerywa to bieg przedawnienia. Od kiedy powinniśmy liczyć rozpoczęcie biegu w przypadku, gdy nie spłacono tych rat? Jeżeli dłużnik złożył wniosek o rozłożenie na raty długu, ale otrzymał odmowną decyzję, to czy stanowi to uznanie przez niego długu i przerywa proces przedawnienia?
- Jak pisać umowy ugodowe? Co w takich umowach powinno być zawarte? Czy zakład może przyjmować spłaty długu w ratach? Czy zasądzone kwoty można rozłożyć na raty? Czy po zgodzie przedsiębiorstwa na rozłożenie na raty należności mamy blokować odsetki do wystawionych faktur?
- Jakie są skutki zawarcia ugody?
- Dłużnik wystąpił o ugodę.
- Zawezwanie do próby ugodowej i mediacja już nie przerywają biegu przedawnienia.

8. Postępowanie upadłościowe i likwidacyjne. Co, jeśli odbiorca ogłosił upadłość konsumencką?

- Jak długo syndyk prowadzi postępowanie? Kiedy możemy spodziewać się informacji czy odzyskamy jakieś pieniądze?
- Czy syndyk ma obowiązek spłacać bieżące faktury? Jak mobilizować syndyka do spłaty zadłużenia firmy?
- Co zrobić, gdy przedsiębiorstwo ma zaległości i ogłasza upadłość? Jak zachować się w przypadku firmy, która ogłosiła upadłość, została zlikwidowana, ale ma nieopłacone rachunki? Co, jeżeli likwidator nie reaguje na korespondencję dotyczącą kwoty do zapłaty?

9. Nielegalny pobór wody i odprowadzanie ścieków.

- Co w sytuacji, gdy wykryto kradzież wody, tzw. „lewe" przyłącze lub w sytuacji, gdy wykryto pobór wody bez wcześniejszego zawarcia umowy? Co, jeżeli zakręcimy zawór po informacji o odcięciu wody, a następnego dnia klient sam odkręcił zawór? Jeżeli ktoś korzysta z usług, ale nie podpisał umowy, to, na kogo wystawimy fakturę?
- Jak windykować osoby, które mają podpisaną umowę, a jak windykować osoby, które umowy podpisanej nie mają? Jakie są różnice i co można zrobić w każdym z takich przypadków?
- Co robić w przypadku osoby, która miała płacone rachunki, tylko za wodę, a za ścieki nie, a okazuje się, że do ścieków też była podłączona? Jak ściągnąć należności od takiej osoby za ścieki?
- Czy wystawiona faktura na kontrahenta, który nie ma z nami podpisanej umowy, jest dokumentem, na który możemy powołać się w sądzie?
- Co w sytuacji, gdy właściciel twierdzi, że nie ma przyłącza i nie chce wpuścić pracownika, ZGK, aby sprawdzić, czy faktycznie mówi prawdę?
- Czy pracownik ma prawo wejść na posesję podczas nieobecności właściciela, aby zakręcić wodę lub gdy odmawia nam wejścia na nieruchomość?
- Na jakiej podstawie zmusić odbiorcę do założenia licznika do tej pory obciążamy go z ryczałtu. Czy można zmusić odbiorcę do opomiarowania studni?
- Czy można pobierać opłatę za usługę zaplombowania wodomierza dodatkowego do wody bezpowrotnie zużytej? Z jakiego przepisu wynika konieczność naliczania opłaty abonamentowej od podliczników?

10. Jak odciąć wodę i/lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne zgodnie z prawem?

- Czy 2 okresy obrachunkowe następujące po dniu otrzymania upomnienia i nie muszą występować kolejno po sobie?
- Czy gmina, jako podmiot dostarczający wodę może odciąć wodę, jeżeli się tym zajmuje?
- Czy informację o zamknięciu ścieków trzeba również zgłosić do sanepidu i wójta/ burmistrza / prezydenta tak jak w przypadku zamknięcia wody? Czy zawiadomienie o zamiarze odcięciu dopływu wody i zaczopowaniu kanału należy wysłać listem poleconym za potwierdzeniem odbioru? Czy można odciąć wodę, jeżeli wysłaliśmy wcześniej pismo informujące o odcięciu z żółtą kartką?
- Jakie są procedury w blokowaniu ścieków? Czy procedura odcięcia wody osób prawnych jest taka sama jak osób fizycznych?
- Co w sytuacji, jeśli dłużnik nie spłaci zadłużenia – najpierw kierujemy sprawę do sądu i odcinamy wodę? Czy wysyłamy przedsądowe wezwanie do zapłaty i pismo ws. ewentualnego odcięcia wody?
- Jeżeli nie odetniemy wody 21 dnia, to musimy wysłać nowe zawiadomienie? Jak długo ważne jest pismo informujące o dacie odcięcia wody? Co w sytuacji, gdy odbiorca, co pół roku dostaje pismo o odcięcie wody i reflektuje się dopiero, gdy koparka przyjeżdża pod dom?
- Co musimy zapewnić dłużnikowi po odcięciu wody? W jaki sposób zapewnić źródło wody po odcięciu przyłącza? Jak zapewnić źródło zastępcze z dostępem do wody po jej odcięciu? Jeżeli odetniemy

wodę, to czy musimy wyznaczyć inny punkt poboru? Kto płaci za wodę pobraną z wyznaczonego punktu zastępczego?
- Czy możemy żądać opłaty za ponowne podłączenie wody? Czy można obciążyć odbiorcę kosztami odcięcia wody, które polega na zakorkowaniu przyłącza? Jeżeli w cenniku jest opłata za odcięcie wody w kwocie 150 zł, a koszty odcięcia okazały się wyższe, to czy można podnieść opłatę?
- Czy częściowa zapłata kwoty z wezwania wstrzymuje windykację? Wstrzymanie usług dostawy wody? Co w przypadku, gdy dłużnik ma zadłużenie 4 tys. zł i wpłaca po 50 zł? Czy częściowa spłata długu przerywa procedurę odcięcia wody? Co w sytuacji, gdy po wysłaniu informacji o odcięciu wody dłużnik spłaca tylko część długu? Czy odcięcie jest aktualne, czy zaczynamy procedurę od początku?
- Co w sytuacji, gdy pomiędzy wezwaniem do zapłaty a terminem 21 dni, klient wpłacił 1 zł, choć ma dług w wysokości 1500 zł? Co zrobić, gdy wyznaczony został termin odcięcia dopływu wody, a w międzyczasie minął termin zapłaty następnej faktury, która nie została uwzględniona w piśmie? Jeżeli nie została uiszczona opłata po wystawionym upomnieniu, a musimy odczekać dwa okresy obrachunkowe, to czy na ostatecznym wezwaniu żądamy zapłaty kwoty, która była w upomnieniu i dodatkowo kolejne 2 faktury? Dłużnik ma niezapłaconą jedną fakturę. Czy wysyłamy upomnienie, a potem dwie kolejne faktury i wszczynamy procedurę odcięcia wody?
- Na jakiej podstawie dłużnik zwraca koszty za odcięcie i ponowne uruchomienie? Czy wystawiamy fakturę? Czy możemy naliczać opłaty za odcięcie i ponowne przyłączenie do wody?
- Czy za odcięcie wody należy wystawić fakturę? Jak wygląda opłata za odcięcie wody? Czy pracownicy przyjeżdżają z wystawioną fakturą?
- W jaki sposób zmobilizować mieszkańca do zapłaty zadłużenia, jeżeli odłączyliśmy mu wodę i wystąpił z wnioskiem o ponowne podłączenie?
- Legalizacja podlicznika leży po stronie mieszkańca co 5 lat. Podlicznik jest własnością mieszkańca. Czy musimy informować o końcu legalizacji podlicznika? Wodomierz ogrodowy stracił legalizację. Czy trzeba wysłać pismo do odbiorcy? Czy jedynie zaprzestać uwzględniania w fakturze zużycia z wodomierza ogrodowego? Czy powinno się doliczać opłatę abonamentową do podlicznika?
- Czy możemy trwale zlikwidować przyłącze w przypadku notorycznego wieloletniego zadłużenia i bezskutecznej egzekucji?

11. Wodomierze przedpłatowe, w jakiej sytuacji można je montować?

- Jak używać systemów wodomierzy przedpłatowych, aby nie kolidowało to z ustawą i przepisami?
- Czy można używać systemów marki AMPS? Czy można ich używać bez dokumentacji uprawniającej do odcięcia wody?

12. Terminy przedawnienia, umorzenie należności. Termin płatności, a termin wymagalności?

- Jest odcięta woda, kontrahent nie zapłacił do dnia dzisiejszego. Prawdopodobnie korzysta z prywatnego ujęcia tj. studnia.
- Czy należności przedawnione można egzekwować? W jaki sposób odpisać zaległości w przypadku przedawnienia? Na jakiej podstawie to zrobić? Jakieś dokumenty wewnętrzne zrobić? Czy w związku z przedawnieniem robimy odpis w zapisach księgowych? Czy umarzamy sprawę?

13. Jakie są regulacje prawne dotyczące windykacji?

- Jakie są procedury, którymi należy się kierować podczas windykacji?
- Do jakiego stopnia może posunąć się pracownik ZGK w postępowaniu windykacyjnym, aby ciągle postępował zgodnie z prawem?
- Jak prowadzić sprawy windykacyjne, aby nie generować dużych kosztów, a odzyskiwać pieniądze za

wodę? Jak zminimalizować koszty egzekucji?
- Jeśli na bieżącej fakturze widnieją zapisy o zaległości, to czy możemy uznać te faktury, jako upomnienia zapłat?
- Jak przekazać sprawę do sądu?
- Czy kurator daje możliwość uzyskania nakazu? Dłużnikowi w związku z niepłaceniem zobowiązań wstrzymano dostawę wody i ostatecznie rozwiązano umowę. Nie jest znane nam jego miejsce zamieszkania, zatem komornik nie może dostarczyć nakazu zapłaty. Co w takim przypadku?
- Co w sytuacji, gdy postępowanie sądowe jest w toku?

14. Egzekucja komornicza

- Sądowe wyjawienie majątku.
- Konsekwencje „uchylania się" dłużnika od wykonania obowiązków nałożonych na niego postanowieniem sądu.
- Areszt za złożenie niezupełnego wykazu majątku.
- Obowiązek mówienia prawdy przez dłużnika.
- Wyjawienie majątku w przypadku, gdy dłużnik wyzbył się majątku.
- Wpis do rejestru dłużników niewypłacalnych.
- Ponowny wniosek o wyjawienie majątku.
- Czy możemy udzielić informacji, o wysokości długu osobie trzeciej? Co w przypadku, gdy dłużnik żyje, ale jest w ciężkiej sytuacji materialnej, a osoba trzecia chce poznać kwotę długu i spłacić za niego?
- W jaki sposób zmusić dłużnika do uregulowania zaległości, jeżeli ma odciętą wodę, nie spłaca zadłużenia, a na koncie ma wyrok sądowy? Co zrobić w przypadku, gdy odbiorca ma kilka spraw sądowych o zapłatę, brak wpłat od komornika, nie płaci także bieżących faktur, a dalej korzysta z wody? Brak możliwości odcięcia wody, nie wpuszcza nas na posesję.
- Jak postępujemy w sytuacji, gdy komornik nie znajduje dłużnika, a wiemy, że ten mieszka w lokalu, tylko nie odbiera poczty? Nieruchomość, na której powstało zadłużenie została sprzedana na licytacji komorniczej. Dłużniczka nie jest znana z miejsca pobytu. W jaki sposób można odzyskać należności?
- Co może być dowodem, że dłużnik mieszka po tym adresem?
- Co robić w przypadku osoby, która jest właścicielem i na fakturze widnieją jej dane, · a okazuje się, że osoba ta przebywa za granicą?
- Jeśli klient jest niewypłacalny to czy dług można ściągnąć od kogoś z rodziny?
- Są nakazy zapłaty, komornik uznał dochodzenie za bezskuteczne i umorzył postępowanie. Właściciel nieruchomości wyprowadził się. Przyłącze kanalizacyjne zostało zamknięte. Przyszedł syn właścicieli, który nie jest właścicielem, żeby zawrzeć umowę i pisemnie zgodził się spłacić dług matki. W tej chwili nie płaci rat zadłużenia matki, porozumienie wygasło. Czy możemy zamknąć przyłącze kanalizacyjne z powodu długu matki, który zobowiązał się spłacać?

15. Jakie są regulacje prawne prowadzenia windykacji po osobach zmarłych?

- Czy wystawiać faktury na osobę zmarłą, jeżeli nie uzyskamy żadnej informacji o jej zgonie Wystąpić do Urzędu Gminy z wnioskiem o wydanie aktu zgonu? Co w sytuacji, gdy odbiorca zmarł, a faktury nadal są wystawiane, należności regulowane w terminie, a nikt oficjalnie faktu śmierci nie zgłosił?
- Co w przypadku, gdy jest 5 spadkobierców, sprawa spadkowa w toku, a jeden z nich chce zawrzeć umowę na wodę? Klient zmarł, nie ma zadłużenia, ale spadkobiercy nie mogą się ze sobą porozumieć. Czy można podpisać umowę z osobą, która korzysta z wody?
- Co w przypadku, gdy wszyscy spadkobiercy zrzekli się spadku?

- Ile czasu ma nowy odbiorca, aby zgłosić spadkobiercę przyłącza?
- Czy można podpisać ugodę na córkę, która deklaruje, że spłaci dług zmarłego ojca?
- Co w przypadku, gdy właściciel nie żyje, a zostali najemcy? Co w przypadku, gdy z wody korzysta osoba, która nie jest stroną umowy? Umowa była zawarta na osobę, która zmarła.
- Jeżeli umowa była zawarta z odbiorcą, który zmarł, to czy żona odpowiada za zaległości? Dłużnik zmarł. Na nieruchomości mieszka jego żona. Do żony zostało wysłane zawiadomienie o odcięciu wody. Jest zużycie na wodomierzy. Nie wpuściła konserwatorów do piwnicy. Czy w takim przypadku wejście jest możliwe wyłącznie w obecności Policji? Co w przypadku, gdy dłużnik zmarł, a żona przebywa za granicą i nie posiada żadnej własności?
- Nadpłata za pobór wody u osoby, która już nie żyje. Nadpłata powstała w 2016 roku, brak informacji o spadkobiercach. Co można zrobić z taką nadpłatą?
- Zmarł odbiorca. Opłaty uiszczał MOPS i jest nadpłata na koncie. Czy można dopłatę zwrócić na konto syna, który zamieszkuje lokal po śmierci ojca?
- Czy w przypadku dochodzenia zapłaty od spadkobierców wysyłamy do nich wezwanie do zapłaty, wystawione na osobę zmarłą? Wysyłamy wezwanie na adres lokalu bez wpisywania imion i nazwisk. Właścicielka domu zmarła kilka lat temu. Córka spadkobierczyni nie zgłosiła się do zakładu, aby przepisać umowę na siebie, a nie posiadamy jej danych osobowych. W domu mieszka inna rodzina, która przestała płacić rachunki za zużytą wodę. Faktury są nadal wystawiane na osobę zmarłą, a obecni zamieszkujący odmówili dalszego płacenia należności. Czy mamy prawo odciąć wodę?
- Jak znaleźć spadkobierców? Jeżeli nie zostało przeprowadzone postępowanie spadkowe, to czy sąd automatycznie je przeprowadzi? Jak wezwać do zapłaty długu spadkobiercę w przypadku śmierci dłużnika, jeżeli nie zostało przeprowadzone postępowanie spadkowe?
- Czy można umorzyć dług, jeśli jest niski, a właściciel zmarł? W jakich przypadkach można umorzyć? Co w sytuacji, gdy należność jest zbyt mała i niedługo się przedawni?
- Zdarzają się sytuacje, że wraca z Poczty koperta z dopiskiem listonosza, że osoba zmarła. Czy jest to wystarczające do zamknięcia przyłącza? Co, jeśli właściciel nieruchomości miał długi za wodę i zmarł? Czy należy kogoś poinformować lub wszcząć formalną procedurę odcięcia wody po zapytaniu złożonym w ewidencji ludności urzędu ws. śmierci odbiorcy? Co w sytuacji, gdy odetniemy przyłącze a za miesiąc pojawi się spadkobierca?
- Mamy odbiorcę, który zmarł, a pozostały po nim zaległości. Czy można rozwiązać umowę, aby nie wystawiać kolejnych faktur? Czy w umowie powinniśmy zawrzeć zapis, że wygasa ona w przypadku śmierci klienta? Czy akt zgonu może być podstawą do odcięcia wody, jeżeli została przeprowadzona procedura odcięcia i w trakcie okazało się, że dłużnik nie żyje i został pozyskany akt zgonu? Licznik wskazuje tylko opłatę abonamentową.
- Obowiązuje nas trzy miesięczny okres wypowiedzenia. Właściciel zmarł a jego córka rozwiązała umowę. Czy możemy z bieżącą datą rozwiązać umowę, czy musimy odczekać 3 miesiące?

16. Co z dochodzeniem należności, jeżeli nie ma numeru PESEL?

- Na jakiej podstawie (podstawa prawna, ustawa) wnioskujemy do Gminy o informację, kto jest zameldowany pod danym adresem, jak ustalić adres oraz numer PESEL, czy za zaległość za wodę i czynsze reguluje ta sama ustawa, aby wnioskować o numer PESEL?

Prowadzący:

Jan Kurowski - praktyk; od 2014r. pracuje na stanowisku specjalisty do spraw windykacji w miejskich wodociągach. Posiada wieloletnie doświadczenie zawodowe związane z windykacją należności za wodę i

ścieki. W latach ubiegłych zajmował stanowisko specjalisty ds. windykacji w Zakładzie Energetycznym, gdzie odpowiadał za prawidłowy przebieg postępowań sądowych, komorniczych, likwidacyjnych, układowych oraz upadłościowych. Absolwent dwóch kierunków studiów: mgr prawa oraz mgr administracji - specjalność zarządzanie - na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Wrocławskiego. Ponadto ukończył studia podyplomowe: Psychologia zarządzania w Instytucie Psychologii Uniwersytetu Wrocławskiego. Kurs pedagogiczny oraz liczne kursy zawodowe z zakresu windykacji i obsługi klienta.

Terminy i szkolenia

Data: 17 grudnia 2026 09:00-14:00
Miejsce: Wideoszkolenie

Prawa autorskie do niniejszego programu przysługują Private Corporate Consulting Sp. z o.o. Udostępnianie, kopiowanie i przerabianie niniejszego programu bez pisemnej zgody Private Corporate Consulting Sp. z o.o., zagrożone jest odpowiedzialnością karną oraz cywilną