Windykacja opłat za wodę

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 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?
- W trakcie rozmowy telefonicznej okazało się, że nieruchomość została sprzedana. Faktury nadal są wystawiane na poprzedniego właściciela. Nowy właściciel zwleka ze złożeniem wniosku o przepisanie umowy. Z wody już korzysta i póki co opłaca rachunki. Co w przypadku, gdy rachunki nie będą płacone?
- 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
- 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
- Zlecenie poszukiwania majątku dłużnika
- Wniosek o zawieszenie postępowania egzekucyjnego
- Wniosek o umorzenie postępowania egzekucyjnego

Szczegółowy program szkolenia:

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 można żądać do wglądu akt notarialny przy podpisywaniu umowy? Jakie informacje powinny znaleźć się w notatce służbowej sporządzanej w związku z ograniczeniami wynikającymi z RODO dotyczącymi zakazu kserowania dokumentów? 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?
- Czy odbiorca może odmówić udostępnienia aktu notarialnego do wglądu z uwagi na ochronę danych osobowych?
- Czy przedsiębiorstwo może odmówić zawarcia umowy o świadczenie usług z nowo utworzoną spółką, jeśli w obu podmiotach występują te same osoby decyzyjne, a dotychczasowa spółka posiada zadłużenie?
- W jaki sposób zmienić umowę w przypadku, gdy odbiorca posiadający umowę wyłącznie na dostarczanie wody podłączył się do sieci kanalizacyjnej — czy wystarczające jest zawarcie aneksu do dotychczasowej umowy?
- Czy zmiana adresu zamieszkania lub adresu do korespondencji odbiorcy usług wymaga sporządzenia aneksu do umowy?
- Co w sytuacji, gdy jeden ze współwłaścicieli chce zawrzeć umowę, ale pozostali nie wyrażają na to zgody? Co w przypadku, gdy jest kilku współwłaścicieli nieruchomości, a umowa jest zawarta na jednego z nich?
- Przepisanie umowy na najemcę – czy umowę zawieramy na wniosek właściciela? Czy powinna być załączona lub do wglądu umowa najmu?
- Czy w przypadku nowego przyłącza podpisujemy umowę, a później montujemy wodomierz?
- Czy konieczne jest rozwiązanie umowy przez poprzedniego odbiorcę w przypadku, gdy w umowie jest zapis, że z dniem jej wejścia w życie wygasają wszystkie wcześniejsze umowy w zakresie zaopatrzenia w wodę zawarte z odbiorcą przez spółkę oraz jej poprzedników prawnych?
- Co w sytuacji, gdy właściciel chce rozwiązania umowy w obawie o ewentualne koszty w momencie awarii przyłącza, a nowy właściciel nie zgłasza się na podpisanie umowy? Czy w takiej sytuacji na koszt poprzedniego właściciela można odłączyć nieruchomość od wodociągu?
- Pierwotnie umowa była podpisana na żonę, która złożyła jej wypowiedzenie, a mąż nadal tam zamieszkuje i nie podpisał nowej umowy. Kogo obciążyć, jeżeli nie ma rzeczywistych odczytów i nikt nie wpuszcza do domu? Czy można wystawić fakturę na męża, pomimo braku umowy?
- Co się dzieje w sytuacji, gdy mąż chce przepisać umowę dostawy na siebie, punkt jest zadłużony, a dłużnikiem jest wciąż żyjąca żona? Jakie są możliwości przeniesienia umowy i odpowiedzialności za zaległe zobowiązania w takim przypadku?
- Czy żona może przepisać umowę dostawy na siebie, jeśli to ona aktualnie reguluje opłaty, a mąż – wyłączny właściciel nieruchomości – przebywa w areszcie i ma sądowy zakaz zbliżania się do rodziny?

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?
- Czy klienci indywidualni mogą podpisać oświadczenie o wyrażeniu zgody na wysyłkę faktur e-mailem?
- Czy skany faktur wysyłane drogą elektroniczną stanowią dowód w późniejszym postępowaniu windykacyjnym, jeśli przedsiębiorstwo posiada potwierdzenie wysłania i doręczenia wiadomości e-mail, lecz brak jest potwierdzenia jej odczytania przez odbiorcę?
- Odbiorca twierdzi, że otrzymał faktury mailowo. Czy naliczamy odsetki za nieterminową płatność? Co, jeżeli faktura została zapłacona, ale po terminie?
- Jak traktować termin zapłaty w sytuacji, gdy umowa zawiera ogólny zapis o płatności zgodnej z terminem faktury, a z wyciągu bankowego wynika, że płatnik zlecił przelew w dniu terminu płatności, lecz środki wpłynęły na rachunek bankowy na drugi dzień?
- Na jaki adres należy wysyłać faktury za opłatę stałą (w przypadku braku zużycia i braku zamieszkania), jeśli odbiorca zamieszkuje poza terenem gminy, korespondencja kierowana na adres nieruchomości nie jest odbierana, a drugi adres pobytu został pozyskany nieoficjalnie?
- Na kogo należy wystawić fakturę za okres przejścia własności (kwiecień–maj), jeśli gmina nabyła nieruchomość w drodze licytacji komorniczej przeprowadzonej w kwietniu, a formalności prawne sfinalizowano w maju?
- Czy można wystawiać faktury, jeżeli nie ma umowy, tylko protokół podłączenia wodomierza?
- Czy opłaty abonamentowe za wodę i ścieki powinny być różne? Co z opłatą abonamentową w przypadku pustostanów?
- Czy po fizycznym odcięciu dostawy wody należy zaprzestać naliczania i wystawiania faktur za opłatę abonamentową w sytuacji, gdy brak jest zużycia wody?
- Czy opłata za odbiór nowego przyłącza jest legalna?

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?
- Czym jest przedsądowe wezwanie do zapłaty? Ile wezwań przedsądowych można wysłać przed wystosowaniem wezwania ostatecznego?
- W jakim terminie od telefonicznego upomnienia można wystawić wezwanie do zapłaty? Czy w treści umowy należy zawrzeć odrębną zgodę na wykorzystanie numeru telefonu odbiorcy do celów tzw. miękkiej windykacji?
- W jaki sposób można udowodnić doręczenie upomnienia, jeśli zostało ono wysłane listem zwykłym, biorąc pod uwagę wymóg upływu dwóch okresów obrachunkowych od jego otrzymania? Czy listy zwykłe (np. zawierające wezwania, faktury) muszą być rejestrowane oraz czy należy prowadzić ich ewidencję?
- Czy przy adnotacji listonosza „wyprowadził się” wysyłamy wniosek do gminy o ustalenie nowego adresu? Czy w takiej sytuacji można zamknąć przyłącze?
- Po jakim czasie od terminu płatności można wysłać ostateczne wezwanie do zapłaty? Czy w przypadku znacznych opóźnień pocztowych w doręczaniu zwrotnych potwierdzeń odbioru (ZPO) należy czekać na fizyczny zwrot dokumentu, czy można wysłać ostateczne wezwanie wcześniej na podstawie elektronicznego śledzenia przesyłek?
- Czy przed skierowaniem sprawy do sądu należy mieć ostateczne wezwanie do zapłaty, także w sytuacji, gdy istnieje pewność, że adresat nie odbierze korespondencji?
- Czy w treści wezwania do zapłaty można umieścić zastrzeżenie o możliwości zastosowania sankcji w postaci odcięcia dostawy wody lub wypowiedzenia umowy?
- Czy dopuszczalne jest wysyłanie wezwania przedsądowego za pomocą e-doręczeń (PUH)?
- Jeśli klient ma dwie umowy (jako najemca lokalu gastronomicznego oraz jako właściciel domu) i nie odbiera korespondencji na adres lokalu (zamknięta działalność), czy możemy wysłać na adres domu informację o zadłużeniu powstałym jako najemca lokalu? Czy takie wezwanie jest ważne, jeśli skierujemy sprawę do sądu?

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?
- Czy roszczenie o rekompensatę za koszty odzyskiwania należności (40 EUR) należy w wezwaniu do

zapłaty przeliczyć i podać w walucie PLN wraz z podstawą prawną, czy wystarczy podanie kwoty w EUR? Czy nota 40 euro może być dopisana do faktury?
- Czy przepisy dotyczące rekompensaty za koszty odzyskiwania należności (40/70/100 EUR) mają zastosowanie również do dłużników z innych tytułów prawnych, takich jak podatek od nieruchomości, opłata za gospodarowanie odpadami komunalnymi czy dzierżawa gruntów?
- Czy można naliczać odsetki od noty euro? Czy noty obciążeniowe „euro" można oddać do sądu, jeżeli faktura była wysłana listem zwykłym?
- Jeżeli przedsiębiorca nie zapłaci noty 40 euro, to czy można sprawę przekazać do sądu i odciąć przyłącze wody?
- Czy plebania i parafia traktowane są jako osoby fizyczne, czy przedsiębiorstwo?

6. Jak zaliczać wpłaty i dochodzić odsetek?

- W jaki sposób rozliczać wpłatę w sytuacji, gdy dłużnik posiadający kilka zaległości tego samego rodzaju wskaże konkretny dług (fakturę), który chce zaspokoić — czy wpłatę należy zaliczyć na poczet wskazanego długu, czy na poczet najdawniej wymagalnego?
- W jaki sposób księgować wpłatę klienta, gdy wskazuje on w tytule przelewu konkretną fakturę i nie reguluje abonamentu – czy wpłatę należy w pierwszej kolejności zaliczyć na abonament, czy pozostawić go jako niezapłacony?
- Czy zgodnie z art. 451 Kodeksu cywilnego, gdy odbiorca wpłaca jedynie kwotę należności głównej i odmawia zapłaty odsetek, przedsiębiorstwo może zaliczyć wpłatę w pierwszej kolejności na poczet zaległych odsetek? Czy można dokonać zmiany sposobu zaliczenia wpłaty, jednocześnie informując o tym dłużnika?
- Czy w przypadku wpłaty kwoty odpowiadającej wysokości faktury przy istniejących zaległych odsetkach prawidłowe jest proporcjonalne zaliczanie wpłaty na poczet odsetek i należności głównej?
- Jak skutecznie dochodzić zapłaty samych odsetek, gdy dłużnicy (osoby fizyczne i przedsiębiorcy) spłacają wyłącznie należność główną, ignorując odsetki oraz noty odsetkowe? Kiedy taka sprawa trafia na ścieżkę sądową?
- Czy wystawienie duplikatu faktury stanowi podstawę do żądania anulowania naliczonych odsetek?
- Na jakiej podstawie i w jakich przypadkach można nie dochodzić odsetek?

7. 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?
- Czy najemca, za zgodą właściciela nieruchomości, może zawrzeć umowę? Czy można odciąć przyłącze, jeżeli najemca nie płaci? Czy należy poinformować właściciela o terminie odcięcia?
- 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?
- Od kogo żądać spłaty, jeżeli w wynajmowanym mieszkaniu został dług, a najemca nie rozwiązał umowy – od najemcy czy od właściciela? Co w przypadku, gdy mamy najemcę, który nie płaci zadłużenia za nieruchomość?
- Jak postąpić, gdy umowa zawarta jest z właścicielem lokalu, najemca reguluje opłaty wobec właściciela, ale właściciel nie opłaca faktur, nieznany jest jego adres, a najemca odmawia podpisania umowy na siebie? Czy po wyczerpaniu windykacji polubownej (np. SMS, wezwania do zapłaty) można w takiej sytuacji odciąć dostawę wody?
- Jakie kroki należy podjąć wobec najemcy lokalu, który nie płaci za wodę od kilku lat, postępowania egzekucyjne są umarzane przez komornika, a techniczne uwarunkowania przyłącza uniemożliwiają odcięcie wody bez pozbawienia dostaw innych, płacących lokatorów?
- Z kim zawrzeć umowę, jeżeli budynek posiada wielu właścicieli i nigdy nie utworzono wspólnoty? Czy można zgodzić się na podział instalacji na wodomierze równoległe, gdy jest kilku współwłaścicieli, ale nie ma wyodrębnionych lokali?
- Mamy zawarte indywidualne umowy na dostawę wody do budynku wielolokalowego, który ma wspólnotę i zarządcę. Chcemy przejść na rozliczenia całej wspólnoty, ale zarządca nie chce podpisać z nami umowy. Co w takiej sytuacji?
- Jeżeli umowa jest zawarta ze wspólnotą, która nie płaci, to jak wygląda procedura odcięcia dostawy wody?
- Czy przedsiębiorstwo ma prawo żądać od wspólnoty udostępnienia odczytów z jej podliczników, gdy umowa jest zawarta na wodomierz główny, a istnieje podejrzenie, że wodomierz główny działa nieprawidłowo?
- Budynek wielolokalowy (nie wspólnota), umowy z właścicielami lokali. Zadłużenie powstało w trakcie małżeństwa ze wspólnością majątkową, a umowę podpisał były mąż na podstawie aktu podziału

majątku. Jego prawnik twierdzi, że możemy egzekwować wyłącznie połowę zadłużenia. Co zrobić w tym przypadku?
- Co w sytuacji, gdy stan wodomierza nie był spisywany od dwóch lat i cały czas obciążamy odbiorcę stanem średnim? Co, gdy kontrahent płaci opłaty abonamentowe, ale nie mieszka w punkcie poboru i nie reaguje na wezwania do wymiany wodomierza – czy wystawiamy fakturę ze średniego zużycia?
- Co w przypadku, gdy wodomierz wskazuje zużycie 100 m3, a odczyt zdalny 150 m3?
- Czy w okresie zimowym musimy rozliczyć podliczniki, jeżeli usługobiorca nie podał odczytu w okresie letnim?
- Jeżeli klient jest objęty opłatą ryczałtową z powodu konieczności przerobienia instalacji wewnętrznej, ale nie spieszy się z wykonaniem prac, w jaki sposób można go skutecznie ponaglić do modernizacji instalacji w celu prawidłowego opomiarowania?
- Jak wyegzekwować należność za usługę wymiany wodomierza lokalowego oraz czy odbiór prac może zostać skutecznie podpisany przez dorosłego członka rodziny obecnego w lokalu, gdy właścicielka odmówiła zapłaty, kwestionując zlecenie usługi?
- W jaki sposób przeprowadzić procedurę podpisania umowy i montażu podlicznika po śmierci odbiorcy na rzecz jego syna w budynku stanowiącym współwłasność dwóch skłóconych rodzin (jedno przyłącze, dwa wodomierze) i czy wymagana jest zgoda drugiego współwłaściciela?

8. 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?
- 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.
- Jaka jest różnica pomiędzy właściwym a niewłaściwym uznaniem długu oraz czy oświadczenie dłużnika musi zawierać dosłowne sformułowanie „uznaję dług", aby doszło do przerwania biegu przedawnienia?
- Czy pozew sądowy przerywa bieg przedawnienia? Czy prowadzenie przez komornika postępowania egzekucyjnego dotyczącego zaległości z faktury przerywa bieg terminu przedawnienia tego roszczenia?
- Od jakiego momentu należy liczyć termin przedawnienia roszczeń z tytułu dostarczania wody i odprowadzania ścieków oraz pozostałych usług, w tym w przypadku osoby fizycznej?
- Po jakim okresie następuje przedawnienie nadpłat powstałych na kontach rozrachunkowych odbiorców usług?
- Jak powinna wyglądać procedura zawarcia ugody, jakie akty prawne ją regulują oraz czy wystarczające są wewnętrzne procedury przedsiębiorstwa?
- Czy wniosek o zawarcie ugody lub rozłożenie na raty musi być złożony w formie papierowej, czy można uwzględnić wniosek złożony drogą mailową? Czy wystarczająca jest sama podpisana ugoda obejmująca zadłużenie i odsetki? Czy dopuszczalna jest ustna forma uzgodnień poprzedzająca podpisanie ugody?
- Czy decyzja wójta o rozłożeniu na raty stanowi ugodę? Czy w decyzjach o rozłożeniu na raty powinien być zapis dotyczący skutków braku zapłaty?
- Jakie kroki prawne należy podjąć w sytuacji, gdy dłużnik wnioskował o rozłożenie zaległości na raty, wpłacił pierwszą ratę, a następnie zaprzestał dalszych spłat?
- Jeżeli mamy podpisaną ugodę z właścicielem budynku, a on wynajął nieruchomość i najemca nie płaci rachunków, to czy możemy zawrzeć ugodę bezpośrednio z najemcą? Czy ugoda może zawierać dane adresowe właściciela, a jednocześnie być podpisana przez najemcę?

9. 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?
- Czy po ogłoszeniu upadłości dłużnika wszelkie wezwania do zapłaty oraz korespondencję windykacyjną należy kierować bezpośrednio do syndyka? Czy w przypadku upadłości konsumenckiej spłaty należy wymagać od syndyka i czy syndyk składa wniosek o zawarcie umowy?
- Jak postępować w przypadku bieżących zaległości u osoby, która ogłosiła upadłość konsumencką, gdy syndyk poinformował, że bieżące rachunki reguluje mieszkaniec: czy wezwanie do zapłaty i zawiadomienie o możliwości odcięcia przyłącza kierować do mieszkańca czy do syndyka oraz czy dopuszczalne jest odcięcie usług?
- Gdzie znaleźć informację o tym, jaki syndyk prowadzi sprawę?
- Po jakim czasie można umorzyć zadłużenie osoby, która ogłosiła upadłość konsumencką?

- Jeśli spółka akcyjna posiada zadłużenie i jest w trakcie postępowania upadłościowego, czy po jego zakończeniu będziemy mogli dochodzić należności na drodze sądowej?
- W jaki sposób należy wykazywać w sprawozdaniu Rb-27S należności i zaległości dłużników będących w upadłości konsumenckiej oraz na jaki dzień należy ustalać kwotę odsetek wykazywaną w tym sprawozdaniu?

10. 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?
- Czy w przypadku korzystania z usług wodociągowo-kanalizacyjnych bez podpisanej umowy należy wystawiać faktury lub noty z tytułu bezumownego korzystania z urządzeń?
- Czy można obciążyć dewelopera za nielegalny pobór wody bez umowy i włączenie się do sieci bez zgody przedsiębiorstwa? Czy można wystawić fakturę na dewelopera za bezumowne korzystanie, gdy kolejny odbiorca przychodzi podpisać umowę z protokołem przekazania od dewelopera?
- W jaki sposób egzekwować od mieszkańca obowiązek przyłączenia się do gminnej sieci kanalizacyjnej w sytuacji, gdy wydano decyzję nakładającą karę, lecz mieszkaniec unika podłączenia i nie uiścił kary?
- Czy pracownicy ZGK w przypadku wykrycia nielegalnie wybudowanego zbiornika na nieczystości płynne mają obowiązek zgłoszenia takiej sprawy do PINB?

11. 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?
- Czy takie postępowanie jest poprawne: wysyłamy wezwanie do zapłaty, dłużnik odbiera je np. 20.04., nie płaci za kolejne dwa okresy obrachunkowe (maj i czerwiec), w lipcu wysyłamy zawiadomienie o odcięciu wody i po 20 dniach od odebrania zawiadomienia odcinamy wodę?
- Czy w praktyce wystarczą dwie niezapłacone, przeterminowane faktury do wstrzymania dostawy wody? Co rozumieć pod tym, że do pełnych dwóch okresów obrachunkowych nie można zaliczyć okresu, w czasie którego doręczono upomnienie?
- Czy obowiązujące przepisy określają wymagany odstęp czasu pomiędzy doręczeniem wezwania do zapłaty a wysłaniem zawiadomienia o zamiarze odcięcia dostawy wody?
- Czy w zawiadomieniu o zamiarze odcięcia dostawy wody można podawać konkretną datę kalendarzową, czy należy stosować sformułowanie „po upływie 20 dni od dnia doręczenia pisma”?

Czy po upływie wyznaczonej daty po prostu zamykamy zawór?

- Czy dwukrotnie awizowane zawiadomienie o odcięciu wody traktujemy jako doręczone i czy pozwala to na przeprowadzenie odcięcia? Czy brak potwierdzenia odbioru uniemożliwia fizyczne odcięcie i czy wtedy należy skierować sprawę bezpośrednio do sądu?
- Czy w przypadku odcięcia przyłącza wystarczające jest poinformowanie dłużnika telefonicznie o zadłużeniu?
- Czy możliwe jest wstrzymanie dostawy wody z powodu niezapłaconych faktur prognozowanych? Czy faktury za usługi podlegają procedurze wstrzymania dostawy wody?
- Jakie kroki należy podjąć, gdy na danym punkcie odbioru wystawiane są wyłącznie faktury za opłatę abonamentową (brak zużycia wody), a właściciel nie reguluje tych należności (zaległość rzędu 100–150 zł)?
- Czy możliwe jest odcięcie dostawy wody lub odbioru ścieków w przypadku przekroczenia norm jakościowych ścieków lub niezapłaconych faktur za przekroczenie dopuszczalnych stężeń zanieczyszczeń? Czy obowiązuje taka sama procedura i czy termin 20 dni liczony jest od daty doręczenia czy wysłania zawiadomienia?
- Czy w przypadku niepłacenia rat ugody i bieżących faktur można odciąć wodę lub skierować sprawę do sądu? Czy po przerwanej ugodzie można od razu wdrożyć procedurę odcięcia wody? Co, gdy w ugodzie jest zapis, że przy braku zapłaty którejkolwiek z rat wraz z bieżącymi fakturami powracamy do skutków wysłanego pisma o odcięciu?
- Czy można odciąć wodę, jeżeli trwa egzekucja komornicza? Czy w przypadku, gdy dłużnik ma nakaz zapłaty, a komornik nie może wyegzekwować należności, możemy odciąć wodę bez ponownego informowania go o planowanym odcięciu?
- Odcięliśmy wodę dłużnikowi, posiadamy nakaz zapłaty, a egzekucją zajmuje się komornik. Osoba twierdzi, że wcale nie potrzebuje wody. Jak powinniśmy postąpić?
- Co zrobić, gdy umowa była zawarta na małżonków, którzy się rozwiedli, nie uiszczają opłat, a w domu nikt nie mieszka? Czy po wysłaniu informacji o odcięciu wody sprawę kierujemy na drogę sądową?
- W jaki sposób i od kogo egzekwować zadłużenie, gdy brak jest kontaktu z odbiorcą, właściciele nieruchomości często się zmieniają, zasuwa znajduje się na prywatnej posesji bez możliwości wstępu, a odcięcie wody spowodowałoby przerwanie dostaw do innych odbiorców?
- Czy wskazanie zastępczego punktu poboru wody obowiązuje również w przypadku ścieków?
- Jeżeli dłużnik przestraszył się odcięcia wody i zapłacił, to czy wysyłamy informację do Sanepidu o zapłacie?
- Czy kosztów ponownego przyłączenia można domagać się przed ponownym podłączeniem wody?
- Czy w momencie odcięcia dostawy wody i odbioru ścieków (utraty możliwości technicznych świadczenia usługi) umowa automatycznie wygasa, a po uregulowaniu zaległości wymagane jest zawarcie nowej umowy?

12. 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?

13. 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?
- Czy w przypadku niewielkich kwot zadłużenia uzasadnione jest zaniechanie dochodzenia roszczeń na drodze sądowej i spisanie ich w koszty po upływie terminu przedawnienia? Kiedy tworzymy odpisy aktualizujące należności i jak to wygląda w księgowaniu i CIT?
- Umorzenie z urzędu – kiedy i w jakiej formie, jaka podstawa prawna dla spółki, a jaka dla jednostki samorządowej? Czy istnieje kwota, do której możliwe jest umorzenie? Czy wymagane jest sporządzenie dokumentu wewnętrznego?
- Jeżeli we wniosku odbiorca prosi o umorzenie kwoty FV ze względu na awarię, to czy robimy korektę FV, czy umorzenie?
- Co w przypadku, gdy zaległość została skierowana do komornika, odbiorca jest nieściągalny i po pewnym czasie cała zaległość uległa przedawnieniu?
- Jeżeli odczyty wodomierzy głównych są przesyłane telemetrycznie co 3 miesiące, a odbiorca ma podlicznik, którego odczytu nie podaje od 2019 r., to czy abonament może się przedawnić?

14. 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?
- Jak należy postępować przy podejmowaniu działań windykacyjnych i prawnych, gdy zakład gospodarki komunalnej nie zatrudnia własnego radcy prawnego ani prawnika?
- Czy wierzyciel przed skierowaniem sprawy na drogę sądową może zlecić komornikowi ustalenie sytuacji dłużnika (zatrudnienie, inne nieruchomości), aby ocenić, czy wszczęcie postępowania jest zasadne ekonomicznie? Ile wynoszą koszty postępowania sądowego?
- Co trzeba załączyć do pozwu sądowego? Czy do pozwu można dołączyć wezwanie przedsądowe wysłane mailowo wraz z wydrukowanym potwierdzeniem dostarczenia wiadomości?
- Czy w pozwie o zapłatę powinna być zawarta informacja, że zaległości wynikają z faktur zaliczkowych? Czy nakaz zapłaty obejmujący wyłącznie faktury zaliczkowe, bez faktury rozliczeniowej, ma pełną moc prawną?
- Została wystawiona faktura w 2024 r. i osoba dalej jej nie zapłaciła, a do dzisiaj nie mamy odczytu. Czy sprawę kierujemy do sądu?
- Czy nieregularność w spisywaniu wodomierzy przez inkasentów, a co za tym idzie nierówne okresy rozliczeniowe mogą mieć wpływ na ewentualne postępowanie sądowe z dłużnikami?
- Jak należy postąpić, gdy po wydaniu nakazu zapłaty i oczekiwaniu na jego uprawomocnienie sąd przesłał postanowienie o umorzeniu postępowania? Czy wydany wcześniej nakaz zapłaty staje się wówczas nieważny?

- Czy roszczenie o zapłatę można kierować do obojga małżonków, gdy w księdze wieczystej ujawniony jest tylko jeden z nich? Co w przypadku dużego zadłużenia, gdy umowa zawarta jest tylko z jednym z małżonków i nie ma możliwości odcięcia wody ani przeprowadzenia egzekucji?
- Co z dłużnikiem, jeżeli zarząd przedsiębiorstwa to obcokrajowcy, a dłużna firma nie ma już siedziby w Polsce?

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?
- W jaki sposób przedsiębiorstwo powinno formalnie weryfikować lub pozyskiwać informację o śmierci odbiorcy usług? Co z naliczeniami, jeżeli spadkobiercy dostarczą akt zgonu dopiero po roku?
- Czy można skorygować do zera faktury (ryczałt i abonament) wystawiane na osobę zmarłą za okres po jej śmierci, o której dowiedzieliśmy się niedawno? W jaki sposób Urząd Skarbowy może zakwestionować takie rozliczenia, skoro do sprzedaży wody faktycznie nie doszło?
- Czy umowa o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków wygasa automatycznie z chwilą śmierci właściciela nieruchomości? Czy w przypadku śmierci odbiorcy, braku zużycia i wystawiania wyłącznie faktur za abonament należy zaprzestać fakturowania? Jeżeli nie ma spadkobierców, to czy rozwiązujemy umowę z urzędu, czy czekamy na zakończenie postępowania spadkowego?
- Czy można podpisać umowę ze spadkobiercą na czas trwania postępowania spadkowego lub gdy nie skierował on sprawy do sądu o dziedziczenie? Czy sam akt zgonu jest wystarczający do podpisania umowy? Czy przy testamencie potrzebne jest oświadczenie o rzeczywistym zamieszkiwaniu nieruchomości?
- Co w przypadku, gdy umowa była zawarta na osobę zmarłą, postępowanie spadkowe trwa, a osoby mieszkające korzystają z wody i regulują należności, ale nie mają podstawy do przepisania umowy? Czy można ściągać zadłużenie od spadkobierców, jeżeli postępowanie spadkowe jest w toku?
- Co zrobić, gdy spadkobiercy nie chcą podpisać nowej umowy i nie odpowiadają na pisma, a z wody korzysta rodzina, faktury wystawiane na zmarłego nie są płacone? Czy istnieje legalny sposób na odcięcie dostawy wody i czy można zgłosić pobór jako nielegalny?
- Jak wstrzymać dostawę wody, jeśli spadkobiercy oficjalnie nie chcą korzystać z wody, ale nie dopuszczają do odcięcia przyłącza, a sieć przebiega przez ich działkę?
- Jakie działania podjąć po śmierci strony umowy, gdy osoba zamieszkująca nieruchomość umożliwia odczyt wodomierza, lecz nie zawiera nowej umowy i nie reguluje należności? Co, gdy kontrahent zmarł, mieszkańcy przez pewien czas płacili, a po odcięciu wody nie ma z nimi kontaktu?
- Czy po 14 dniach od dnia zgonu właściciela mamy prawo odciąć wodę bez zachowania procedury odcięcia wody? Dłużnik nie żyje, instalator odciął dostawę wody – co z kosztami odcięcia?
- Jeżeli jest kilku spadkobierców, ale tylko jeden z nich dba o nieruchomość, to czy na jego prośbę można odciąć nieruchomość od wody / kanalizacji? Jak zamknąć przyłącze, jeżeli właściciele nie żyją, a ktoś z rodziny chce je zamknąć, aby uniknąć szkód w lokalu?
- Czy można skierować sprawę do sądu, jeżeli wiemy, że odbiorca nie żyje?
- Jak egzekwować dług po zmarłym odbiorcy (zaległość z tytułu opłat abonamentowych), gdy spadkobierczyni nie odbiera korespondencji, nie ma z nią kontaktu, a fizyczne odcięcie przyłącza jest niemożliwe z powodu braku wstępu na teren nieruchomości?
- Czy w przypadku, gdy spadkobierca przejmuje dług po zmarłym, spisujemy raty i uznanie długu? Jeżeli małżonek zmarłej przepisał umowę na siebie i zawarł ugodę, że spłaci jej dług, ale tego nie robi, to czy można odciąć wodę?
- Jakie działania podjąć, gdy po rozpoczęciu egzekucji komorniczej dłużnik zmarł, spadek został odrzucony, a w nieruchomości mieszka niepracująca żona (na którą przed śmiercią przepisano prawo do domu), odmawiająca podpisania umowy, a odcięcie wody grozi pozbawieniem dostaw dwóch innych nieruchomości?
- Jak postąpić z zadłużeniem za wodę (105,89 zł) powstałym przed śmiercią właściciela, gdy firma, która przejęła nieruchomość w zamian za opiekę nad nim, odmawia spłaty długu, powołując się na

brak umowy, a nowy właściciel zawarł już nową umowę?

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?
- Kto powinien wystąpić do urzędu miasta o ustalenie adresu dłużnika? Co, jeżeli osoba nie ma meldunku, bo nie ma takiego obowiązku?
- W jaki sposób ustalić miejsce pobytu dłużnika (także obcokrajowca posiadającego numer PESEL), który sprzedał nieruchomość, nie podał nowego adresu, a ani sąd, ani komornik nie zdołali doręczyć mu korespondencji?
- Jak skutecznie prowadzić windykację i doręczać pisma dłużnikowi, który sprzedał nieruchomość w Polsce, a w księdze wieczystej widnieje wyłącznie jego adres zagraniczny (np. na Litwie)? Jak wygląda procedura poszukiwania odbiorcy za granicą?
- W jakich dostępnych publicznych rejestrach można sprawdzić dłużników?
- Czy dopuszczalne jest wyszukiwanie odbiorców i nawiązywanie kontaktu z dłużnikiem (lub spadkobiercą) poprzez media społecznościowe, w sytuacji braku innego kontaktu i nieodbierania korespondencji? Czy dopuszczalna jest próba kontaktu windykacyjnego w miejscu pracy dłużnika?
- Czy w przypadku, gdy odbiorca (matka) poda w deklaracji adres e-mail swojego syna, dopuszczalne jest kierowanie informacji o zadłużeniu matki na ten adres e-mail?
- Czy można udzielić telefonicznie informacji o zadłużeniu kontrahenta, skoro nie ma pewności, czy po drugiej stronie słuchawki jest dłużnik? Jak to się ma do RODO? Czy można poprosić o dowód osobę, która przyjdzie zapytać o zadłużenie?

Prowadzący:

Praktyk z 7 - letnim doświadczeniem w dziedzinie rozliczeń oraz windykacji opłat za wodę i odprowadzanie ścieków. Na co dzień pracuje na stanowisku specjalisty ds. rozliczeń w Zakładzie Wodociągów i Kanalizacji, gdzie odpowiada za pełny proces monitorowania należności – od bieżącego informowania kontrahentów o stanie rozliczeń, przez monitowanie zaległości, aż po wdrażanie procedur odcięcia wody oraz kierowanie spraw na drogę sądową.

Jest autorką i wdrożeniowcem skutecznej procedury „Szybkiej reakcji na pojawiające się zaległości w płatnościach” . Dzięki wypracowanym metodom pracy i umiejętnościom negocjacyjnym (m.in. w zakresie zawierania ugód na spłatę ratalną) osiąga 100% skuteczności w egzekwowaniu należności na etapie przedsądowym, ograniczając konieczność kierowania spraw do sądu do zaledwie jednego przypadku na 2 – 3 lata. Podczas szkoleń dzieli się sprawdzonymi w praktyce narzędziami i procedurami gotowymi do natychmiastowego wdrożenia w przedsiębiorstwach wodociągowo - kanalizacyjnych.

Absolwentka Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu (kierunek: ekonomia, specjalność: gospodarka i administracja publiczna).

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