

Rozdział I Definicje

§ 1.

1. W rozumieniu niniejszych Ogólnych Warunków Umowy oraz zawartej Umowy podane poniżej określenia oznaczają:
- 1) **Przedsiębiorstwo** – AQUA S.A. w Bielsku-Białej, przy ul. 1 Maja 23, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy w Bielsku-Białej, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000030779, legitymująca się numerem NIP: 547-008-36-58 oraz REGON: 002393877; tel. +48 33 82 80 200, fax +48 33 81 24 015, e-mail: aqua@aqua.com.pl
 - 2) **Odbiorca usług** – każdy, kto korzysta z usług wodociągowo-kanalizacyjnych świadczonych przez **Przedsiębiorstwo** z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej Umowy zawartej z **Przedsiębiorstwem**.
 - 3) **Ustawa** – Ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U z 2023 r., poz. 537 z późn. zm.).
 - 4) **Rozporządzenie taryfowe** – Rozporządzenie Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określenia taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryfy oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzenie ścieków (Dz.U. 2022 r., poz. 1074 z późn. zm.).
 - 5) **Rozporządzenie przemysłowe** – Rozporządzenie Ministra Budownictwa z dnia 14 lipca 2006 r. w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych (Dz.U. z 2016 r., poz. 1757 z późn. zm.).
 - 6) **Rozporządzenie w sprawie jakości wody** – Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz.U. 2017 r. poz. 2294 z późn. zm.).
 - 7) **Rozporządzenie w sprawie przeciętnych norm zużycia wody** – Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 14 stycznia 2002 r. w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody (Dz.U. z 2002 r., Nr 8, poz. 70 z późn. zm.).
 - 8) **Regulamin** – uchwała Rady Gminy Kozy w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, obowiązująca na terenie Gminy Kozy - ogłoszona w dzienniku urzędowym Województwa Śląskiego.
 - 9) **Umowa** – Umowa o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków zawarta z **Odbiorcą usług**.
 - 10) **Ogólne Warunki** – niniejszy dokument, stanowiący integralną część Umowy, przedkładany jest **Odbiorcy usług** przed zawarciem Umowy. Zmiana postanowień Ogólnych Warunków wchodzi w życie w razie przed-

łożenia **Odbiorcy usług** nowej treści Ogólnych Warunków, o ile **Odbiorca usług** nie wypowie Umowy w najbliższym terminie jej wypowiedzenia tj. jednego miesiąca. Zmiana postanowień Ogólnych Warunków musi zostać doręczona **Odbiorcy usług** przynajmniej na miesiąc przed planowaną datą wejścia w życie oraz powinna wskazywać proponowane zmiany wraz z informacją o prawie do wypowiedzenia Umowy. Zmiana Ogólnych Warunków w sposób opisany powyżej może nastąpić wyłącznie w przypadku wystąpienia ważnych powodów, w szczególności takich, jak: zmiana przepisów prawa dotyczących zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków, wydanie prawomocnego orzeczenia przez organy administracji publicznej lub sądy stwierdzającego niezgodność postanowień Ogólnych Warunków z przepisami prawa. W przypadku wyrażenia zgody przez **Odbiorcę usług** na zmianę Umowy w formie elektronicznej zmiana postanowień Ogólnych Warunków zostaje dostarczona **Odbiorcy usług** na adres e-mail wskazany przez **Odbiorcę usług** służący do komunikacji elektronicznej w ramach Umowy.

- 11) **Zezwolenie** - Zezwolenie Wójta Gminy Kozy na prowadzenie przez AQUA S.A. działalności w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę na terenie gminy Kozy.
2. Innym użytym w Ogólnych Warunkach pojęciom należy przypisywać znaczenie, jakie nadają im przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności Ustawa.

Rozdział II

Podstawy działalności Przedsiębiorstwa – ustalenia zawarte w Zezwoleniu na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę

§ 2.

Przedsiębiorstwo oświadcza, że prowadzi działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę na terenie Gminy Kozy na podstawie Zezwolenia.

1. Przedmiot i obszar działalności

Przedmiotem działalności objętej niniejszym zezwoleniem jest działalność gospodarcza polegająca na zbiorowym zaopatrzeniu w wodę za pomocą urządzeń wodociągowych będących w posiadaniu **Przedsiębiorstwa** na obszarze Gminy Kozy.

2. Wymagania w zakresie jakości usług wodociągowych

Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do prowadzenia działalności objętej niniejszym Zezwoleniem na zasadach określonych w ustawie o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków oraz przepisach wykonawczych do tej ustawy, a w szczególności:

- 1) Zapewnić zdolność posiadanych urządzeń do realizacji dostaw wody, w sposób ciągły i niezawodny, a także zapewnić należyłą jakość dostarczonej wody.
 - 2) Spełniać wymagania dotyczące jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, w tym wymagania bakteriologiczne, fizykochemiczne i organoleptyczne określonych rozporządzeniem ministra właściwego do spraw zdrowia, w porozumieniu z ministrem właściwym do spraw gospodarki wodnej.
 - 3) Prowadzić systematyczną kontrolę jakości dostarczonej wody.
 - 4) Przestrzegać Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy Kozy.
3. Warunki, zakres i tryb kontroli realizacji zezwolenia i przestrzegania regulaminu dostawy wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie gminy Kozy
- 1) **Przedsiębiorstwo** zobowiązane jest do:
 - a) prowadzenia dokumentacji dotyczącej jakości świadczonych usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę na terenie Gminy Kozy, w szczególności obejmującej:
 - ewidencje skarg i wniosków oraz dokumentację ich załatwienia,
 - ewidencję awarii oraz ich zasięgu i czasu usuwania,
 - b) przedkładania corocznie Wójtowi Gminy Kozy wraz z wnioskiem o zatwierdzenie taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę informacji w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę na terenie Gminy Kozy o:
 - realizacji skarg i wniosków,
 - występujących awariach,
 - jakości usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę.

- 2) Wójt Gminy lub działający z jego upoważnienia przedstawiciel Urzędu Gminy uprawnieni są do przeprowadzenia kontroli działalności **Przedsiębiorstwa** wyłącznie w zakresie wypełnienia przez **Przedsiębiorstwo** wszystkich warunków określonych w niniejszym zezwoleniu, jak również przestrzegania Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy Kozy.
 - 3) Podstawą przeprowadzenia kontroli mogą być w szczególności zgłoszone przez **Odbiorców usług** istotne nieprawidłowości w działalności Spółki objętej zezwoleniem, jak również inne istotne uchybienia polegające na niewykonaniu lub nienależytym wykonaniu usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę na terenie Gminy Kozy przez **Przedsiębiorstwo**.
 - 4) Z czynności kontrolnych sporządzony jest każdorazowo protokół podpisany przez przedstawicieli kontrolującego i kontrolowanego.
 - 5) Przedstawiciele **Przedsiębiorstwa** mają prawo wniesienia uwag i zastrzeżeń do protokołu w terminie 14 dni od daty jego otrzymania.
4. Warunki wprowadzania ograniczeń dostarczania wody w przypadku jej niedoboru.
- 1) W przypadku wystąpienia niedoboru wody spowodowanego niedostateczną wydajnością ujęć lub ograniczoną przepustowością sieci wodociągowych **Przedsiębiorstwo** zobowiązane jest do opracowania i wdrożenia programu dostaw wody w warunkach występowania jej niedoboru, uwzględniającego rotacyjne ograniczenia lub przerwy w dostawach wody.
 - 2) W przypadkach zaistnienia przerw w dostawach wody na skutek siły wyższej, tj. zdarzeń nagłych, nieprzewidzianych i niezależnych od dostawcy wody, w szczególności takich, jak powódź, susza, długotrwały dotkliwy mróz, skażenie ujęć wody wyciekami paliw ciekłych i innych substancji niebezpiecznych, jak również występowania awarii urządzeń wodociągowych powodujących przerwy i ograniczenia w dostawie wody - przekraczające 12 godzin - **Przedsiębiorstwo** zobowiązane będzie do:
 - a) niezwłocznego poinformowania o zaistniałej sytuacji Wójta Gminy oraz odbiorców i upublicznienia informacji w lokalnej prasie lub w drodze ogłoszeń w sposób zwyczajowo przyjęty w Gminie,
 - b) uruchomienia zastępczych punktów poboru wody rozmieszczonych w sposób umożliwiający korzystanie z nich przez odbiorców wody i opublikowania informacji o ich usytuowaniu,
 - c) bieżącego informowania odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty o przewidywanym czasie przerw w dostawie wody,
 - d) niezwłocznego przystąpienia do usuwania skutków awarii lub zdarzeń nagłych, bądź wynikających z działania siły wyższej - w zakresie dotyczącym urządzeń wodociągowych **Przedsiębiorstwa**,
 - e) po zakończeniu działań wymienionych w punkcie d) do niezwłocznego - jeśli tylko warunki atmosferyczne na to pozwolą, przywrócenia stanu pierwotnego terenu i do wyrównania innych strat poniesionych na skutek awarii przez osoby trzecie.

5. Prowadzenie racjonalnej gospodarki w zakresie działalności objętej zezwoleniem
Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do:
 - 1) Prowadzenia działalności w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę w sposób zapewniający optymalizację kosztów oraz opłat za świadczone usługi.
 - 2) Ustalenia opłat w oparciu o niezbędne przychody, określone zgodnie z ustawą o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków oraz z przepisami wykonawczymi.
 - 3) Uwzględnienia przedsięwzięć racjonalizujących zużycie wody w wieloletnich planach rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych.
6. Warunki cofnięcia zezwolenia oraz warunki dotyczące okoliczności, w których zezwolenie może być cofnięte bez odszkodowania
 - 1) Zezwolenie może być cofnięte ze względu na ważny interes Państwa oraz ze względu na wymogi obronności i bezpieczeństwa Państwa określone w odrębnych przepisach.
 - 2) Zezwolenie może być cofnięte bez odszkodowania:
 - a) w związku z zaniechaniem przez **Przedsiębiorstwo** działalności objętej zezwoleniem,
 - b) jeżeli **Przedsiębiorstwo** nie usunie w wyznaczonym przez Wójta Gminy Kozy terminie, stanu faktycznego lub prawnego niezgodnego z przepisami prawa regulującymi działalność gospodarczą objętą zezwoleniem,
 - c) na skutek utraty przez **Przedsiębiorstwo** innych pozwoleń niezbędnych do realizacji przedmiotu pozwolenia.
7. Wskazania dodatkowe
 - 1) Uzyskanie niniejszego zezwolenia nie zwalnia z obowiązku uzyskania innych zezwoleń, wymaganych na podstawie odrębnych przepisów.
 - 2) Zmiana przedmiotu, zakresu i warunków prowadzenia działalności objętej niniejszym zezwoleniem może nastąpić po zmianie tego zezwolenia.

Rozdział III

Ilość i jakość świadczonych usług wodociągowych lub kanalizacyjnych oraz warunki ich świadczenia

§ 3.

1. **Przedsiębiorstwo** oświadcza, że na warunkach określonych w Ustawie, Umowie oraz Ogólnych Warunkach zapewnia dostawę wody lub odprowadzanie ścieków do/z nieruchomości, o której mowa w Umowie, zgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci, o ciśnieniu umożliwiającym użytkowanie wody nie mniejszym niż 0,1 MPa i nie większym niż 0,8 MPa, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych m.in. strukturą i średnicą sieci, przyłącza oraz instalacji wewnętrznej **Odbiorcy usług**, o ile Umowa nie stanowi inaczej.
2. **Przedsiębiorstwo** zobowiązuje się dostarczać wodę w sposób ciągły i niezawodny, w warunkach należytego wykonywania przez **Odbiorcę usług** obowiązków określonych w Ustawie, Umowie i Ogólnych Warunkach, w szczególności związanych z utrzymaniem przyłącza wodociągowego, będącego w posiadaniu **Odbiorcy usług**, w tym usuwania jego awarii.
3. **Przedsiębiorstwo** zobowiązuje się dostarczać wodę o następujących parametrach jakościowych:
 - żelazo do 200 µg/l;
 - chlor wolny do 0,3 mg/l;
 - mętność 1NTU;
 - pH 6,5 – 9,5;
 - twardość 60-500 mg/l;
 - barwa akceptowalna i bez nieprawidłowych zmian.
4. **Przedsiębiorstwo** zobowiązuje się dostarczać wodę w ilości nie mniejszej niż 0,3 m³/d , o ile Umowa nie stanowi inaczej.
5. **Przedsiębiorstwo** zobowiązuje się odbierać ścieki w sposób ciągły i niezawodny, w warunkach należytego wykonywania przez **Odbiorcę usług** obowiązków określonych w Ustawie, Umowie i Ogólnych Warunkach, w szczególności związanych z dotrzymaniem przez **Odbiorcę usług** właściwej jakości ścieków odprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych oraz utrzymaniem przyłącza kanalizacyjnego będącego w posiadaniu **Odbiorcy usług**, w tym usuwania jego awarii.
6. **Przedsiębiorstwo** zobowiązuje się odbierać ścieki w ilości nie mniejszej niż 0,3 m³/d, o ile Umowa nie stanowi inaczej.

§ 4.

1. Zabronionym jest wprowadzanie ścieków bytowych i ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych przeznaczonych do odprowadzania wód opadowych lub roztopowych będących skutkiem opadów atmosferycznych, a także wprowadzania tych wód opadowych i roztopowych oraz wód drenażowych do kanalizacji

- sanitarnej.
2. Ścieki przemysłowe wprowadzane do urządzeń kanalizacyjnych nie mogą przekraczać dopuszczalnej wartości wskaźników zanieczyszczeń określanych w taryfie, Rozporządzeniu przemysłowym, Umowie i Ogólnych Warunkach.
 3. Przekroczenie wskaźników jakościowych ścieków przemysłowych odprowadzanych do kanalizacji **Przedsiębiorstwa** jest podstawą naliczenia opłat za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych **Przedsiębiorstwa** określanych zgodnie z taryfą, Rozporządzeniem przemysłowym, Umową i Ogólnymi Warunkami.
 4. **Przedsiębiorstwo** jest obowiązane do prowadzenia regularnej kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków bytowych i ścieków przemysłowych oraz kontroli przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych.
 5. **Odbiorca usług** jest obowiązany do uzyskania i posiadania pozwolenia wodnoprawnego na wprowadzanie ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu **Przedsiębiorstwa**, w przypadku wprowadzania w ściekach przemysłowych substancji szczególnie szkodliwych dla środowiska wodnego, określonych w drodze rozporządzenia przez ministra właściwego do spraw gospodarki wodnej na podstawie art. 100 ustawy z dnia 20 lipca 2017 r. - Prawo wodne (Dz. U. z 2023 r., poz. 1478 ze zm.).

Rozdział IV
Warunki usuwania awarii przyłączy wodociągowych
lub przyłączy kanalizacyjnych

§ 5.

1. Zasady odpowiedzialności za utrzymanie niezawodnego działania przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych określa Umowa.
2. W przypadku wystąpienia awarii przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego w zakresie, w jakim **Odbiorca usług** odpowiada za jego niezawodne działanie, jest on zobowiązany do bezzwłocznego powiadomienia **Przedsiębiorstwa** o zaistniałej awarii oraz jej usunięcia na własny koszt.
3. Jeżeli awaria przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, powoduje:
 - 1) zagrożenie obniżenia poziomu usług świadczonych przez **Przedsiębiorstwo**,
 - 2) niebezpieczeństwo poniesienia szkody przez **Przedsiębiorstwo** lub osoby trzeciej,
 - 3) zagrożenie dla środowiska, **Przedsiębiorstwo** jest uprawnione do podjęcia wszelkich technicznie dostępnych działań, celem usunięcia zagrożenia lub niebezpieczeństwa.
4. **Odbiorca usług** może zlecić **Przedsiębiorstwu** usunięcie awarii, o której mowa w ust. 2. W takim przypadku usunięcie awarii następuje za wynagrodzeniem uzgodnionym przez **Przedsiębiorstwo** oraz **Odbiorcę usług**, przy przyjęciu zlecenia. Awaria jest usuwana w terminie uzgodnionym pomiędzy **Odbiorcą usług**, a **Przedsiębiorstwem**. **Odbiorca usług** zobowiązuje się dokonać zapłaty za zleczone usunięcie awarii w terminie określonym na fakturze, wystawionej po usunięciu awarii przez **Przedsiębiorstwo**.
5. W przypadku zaistnienia okoliczności, o których mowa w ust. 2. i braku realizacji przez **Odbiorcę usług** obowiązku usunięcia awarii, o której mowa w ust. 2., w terminie 5 dni od jej zaistnienia, na zasadach określonych w ust. 2 lub braku zlecenia w tym terminie jej usunięcia przez **Przedsiębiorstwo** na zasadach określonych w ust. 4., **Przedsiębiorstwo** jest zobowiązane do usunięcia awarii przyłącza i powiadomienia Odbiorcy usług o zamiarze rozpoczęcia robót. Kosztami zastępczego usunięcia awarii **Przedsiębiorstwo** obciąża **Odbiorcę usług**.

Rozdział V

Sposoby i terminy wzajemnych rozliczeń

§ 6.

1. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków następują na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.
2. Stawki opłaty abonamentowej, regulowane są przez **Odbiorcę usług** niezależnie od tego, czy pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w danym okresie rozliczeniowym.
3. Zmianę taryf **Przedsiębiorstwo** ogłasza, zamieszczając na swojej stronie internetowej lub udostępnia ją w punktach obsługi klientów.
4. Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się:
 - 1) na podstawie wskazań wodomierza głównego,
 - 2) w przypadku rozliczeń z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym – na podstawie wskazań wodomierza lokalowego,
 - 3) w przypadku braku wodomierza głównego lub wodomierza lokalowego – zgodnie z przepisami dotyczącymi przeciętnych norm zużycia wody,
 - 4) w przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego, wodomierza lokalowego – na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności działania wodomierza, a gdy nie jest to możliwe na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.
5. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się:
 - 1) na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego,
 - 2) w przypadku braku urządzenia pomiarowego – jako równą ilości wody dostarczonej do nieruchomości lub określonej w Umowie,
 - 3) w przypadku braku urządzenia pomiarowego, ilość odprowadzonych ścieków ustala się jako równą ilości wody pobranej z urządzeń **Przedsiębiorstwa** lub innego przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, pomniejszonej o ilość wody bezpowrotnie zużytej przez **Odbiorcę usług**, jeżeli ilość tę można ustalić na podstawie wskazań sprawnego technicznie i posiadającego ważną cechę legalizacyjną, wodomierza dodatkowego, zainstalowanego na koszt **Odbiorcy usług**,
 - 4) w rozliczeniach z **Odbiorcą usług** pobierającym wodę tylko z ujęć własnych i wprowadzającym ścieki do urządzeń **Przedsiębiorstwa**, a w przypadku braku urządzenia pomiarowego, ilość odprowadzonych ścieków ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, a w przypadku braku odniesienia w tych normach - jako równą ilości ścieków określonej w umowie,
 - 5) w rozliczeniach z **Odbiorcą usług** pobierającym wodę tylko z ujęć własnych i wprowadzającym ścieki do urządzeń **Przedsiębiorstwa**, w przypadku

- braku urządzenia pomiarowego, ilość odprowadzanych ścieków jest ustalana jako równa ilości wody pobranej, określonej na podstawie wskazań sprawnego technicznie i posiadającego ważną cechę legalizacyjną wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody, na koszt **Odbiorcy usług**,
- 6) w rozliczeniach z **Odbiorcą usług** pobierającym wodę z ujęć własnych oraz urządzeń **Przedsiębiorstwa** lub innego przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego i wprowadzającym ścieki do urządzeń **Przedsiębiorstwa**, w razie braku urządzeń pomiarowych, ilość odprowadzanych ścieków jest ustalana jako suma wskazań wodomierza głównego i sprawnego technicznie, posiadającego ważną cechę legalizacyjną wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu, na koszt **Odbiorcy usług**,
 - 7) w przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego, wodomierza dodatkowego, wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody ilość odprowadzanych ścieków jest ustalana na podstawie średniej ilości odprowadzanych ścieków w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności działania urządzenia pomiarowego, wodomierza dodatkowego, wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody, a gdy nie jest to możliwe na podstawie średniej ilości odprowadzanych ścieków w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zrzutu ścieków w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego, wodomierza dodatkowego, wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody.
6. Jeżeli **Odbiorcą usług Przedsiębiorstwa** jest wyłącznie właściciel lub zarządca budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, jest on obowiązany do rozliczenia kosztów tych usług.
 7. W rozliczeniach z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego (lub budynków wielolokalowych), w którym **Przedsiębiorstwo** zawarło również umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z osobami korzystającymi z lokali, **Przedsiębiorstwo** obciąża należnościami za świadczone usługi właściciela lub zarządcę budynku wielolokalowego (lub budynków wielolokalowych) na podstawie różnicy wskazań wodomierza głównego i sumy wskazań wodomierzy lokalowych.
 8. W przypadku zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym właściciel lub zarządca budynku wielolokalowego rozliczają różnicę wskazań, o których mowa w ust. 7 dokonując wyboru metody rozliczania różnicy tych wskazań. Należnościami wynikającymi z przyjętej metody rozliczania obciąża osobę korzystającą z lokalu w tych budynkach.

§ 7.

1. **Przedsiębiorstwo** za świadczone usługi wystawia faktury, po dokonaniu odczytu wodomierza głównego, wodomierza lokalowego, wodomierza dodatkowego, wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody, urządzenia pomiaro-

- wego, z zastrzeżeniem § 6 ust. 4. pkt 3), § 6 ust. 5. pkt 4) Ogólnych Warunków.
2. **Przedsiębiorstwo** dokonuje odczytu wskazania wodomierza, o którym mowa w ust. 1., na koniec okresu rozliczeniowego, po udostępnieniu pomieszczenia lub studzienki wodomierzowej z wodomierzem przez **Odbiorcę usług** lub zdalnie – w przypadku stosowania przez **Przedsiębiorstwo** urządzenia służącego do odczytu wskazania wodomierza na odległość. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania urządzenia służącego do odczytu wskazania wodomierza na odległość, rozliczenie dokonywane jest w oparciu o wskazanie wodomierza widoczne na jego liczydło.
 3. **Odbiorca usług** dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.
 4. Zgłoszenie przez **Odbiorcę usług** zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.
 5. W przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub, na wniosek **Odbiorcy usług**, zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.
 6. Za opóźnienie w zapłacie należności **Odbiorca usług** może zostać obciążony odsetkami ustawowymi za opóźnienie albo odsetkami za opóźnienie w transakcjach handlowych, o ile znajdują one zastosowanie w przypadku **Odbiorcy usług** na gruncie obowiązujących przepisów prawa.

Rozdział VI Prawa i obowiązki stron Umowy

§ 8.

Odbiorca usług ma prawo do:

- 1) otrzymywania dostaw wody do miejsca spełnienia świadczenia określonego w Umowie o odpowiednim ciśnieniu, ilości i jakości, w sposób ciągły i niezawodny, zgodnie z Ustawą, Rozporządzeniem w sprawie jakości wody, postanowieniami Umowy i Ogólnych Warunków,
- 2) odprowadzania odpowiedniej ilości ścieków z miejsca spełnienia świadczenia określonego w Umowie, w sposób ciągły i niezawodny, zgodnie z Ustawą, właściwymi przepisami prawa, postanowieniami Umowy i Ogólnych Warunków,
- 3) składania reklamacji zgodnie z § 14. Ogólnych Warunków,
- 4) wystąpienia do **Przedsiębiorstwa** z wnioskiem o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego, wodomierza lokalowego, wodomierza dodatkowego i wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody przez podmiot posiadający odpowiednie uprawnienia.

§ 9.

1. **Przedsiębiorstwo** ma prawo:

- 1) odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli:
 - a) przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa,
 - b) **Odbiorca usług** nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty,
 - c) jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego,
 - d) został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.
 - 2) Przeprowadzania kontroli i do naliczenia opłat za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych **Przedsiębiorstwa**, zgodnie z zasadami określonymi w taryfie, Rozporządzeniu przemysłowym i § 15. Ogólnych Warunków.
2. Osoby reprezentujące **Przedsiębiorstwo**, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia, mają prawo wstępu na teren nieruchomości oraz do obiektu budowlanego, w celu:
- 1) zainstalowania lub demontażu wodomierza głównego,
 - 2) przeprowadzenia kontroli urządzenia pomiarowego, wodomierzy zainstalowanych

- wanych przy punktach czerpalnych i dokonania odczytu ich wskazań oraz dokonania badań i pomiarów,
- 3) przeprowadzenia przeglądów i napraw urządzeń posiadanych przez **Przedsiębiorstwo**,
 - 4) sprawdzenia ilości i jakości ścieków odprowadzanych przez **Odbiorcę usług**,
 - 5) odcięcia przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego lub założenia plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczanie wody do lokalu,
 - 6) usunięcia awarii przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego, zgodnie z postanowieniami § 5. Ogólnych Warunków.
3. W razie odcięcia dostawy wody w przypadku gdy **Odbiorca usług** nie uiszczył należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty, **Przedsiębiorstwo** jest zobowiązane do równoczesnego udostępnienia zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformowania o możliwościach korzystania z tego punktu.
4. **Przedsiębiorstwo** o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego oraz o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru wody zawiadamia Państwowego Powiatowego Inspektora Sanitarnego, właściwego wójta, burmistrza lub prezydenta miasta oraz **Odbiorcę usług**, co najmniej na 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

§ 10.

1. **Odbiorca usług** ma obowiązek zapewnić niezawodne działanie instalacji wodociągowej oraz kanalizacyjnej.
2. **Odbiorca usług** ma obowiązek:
 - 1) utrzymania przyłączy w zakresie określonym w Ustawie, w tym ich naprawy, remontu i konserwacji,
 - 2) usuwania na własny koszt awarii przyłączy w zakresie, w jakim odpowiada za ich niezawodne działanie,
 - 3) natychmiastowego powiadomienia **Przedsiębiorstwa** o awarii przyłączy,
 - 4) niewykonywania jakichkolwiek czynności mogących wpłynąć na zmianę stanu technicznego urządzeń i przyrządów należących do **Przedsiębiorstwa**, a w szczególności wodomierza głównego,
 - 5) niedokonywania bez zgody **Przedsiębiorstwa** zmiany lokalizacji wodomierza głównego,
 - 6) zapewnienia **Przedsiębiorstwu** możliwości wykonania niezbędnych napraw urządzeń i przyłączy w zakresie, w jakim odpowiada za nie **Przedsiębiorstwo**,
 - 7) zainstalowania i utrzymania antyskażeniowych zaworów zwrotnych zgodnie z obowiązującymi Polskimi Normami, o ile taki obowiązek wynika dla

- Odbiorcy usług** z powszechnie obowiązujących przepisów prawa,
- 8) wydzielenia i utrzymania we właściwym stanie technicznym pomieszczenia, w którym zainstalowany jest wodomierz główny lub szczelnej studni wodomierzowej, w sposób zapewniający osobom reprezentującym **Przedsiębiorstwo** swobodny dostęp do wodomierza głównego w celu i na warunkach opisanych w § 9. ust. 2. Ogólnych Warunków,
 - 9) wydzielenia i utrzymania we właściwym stanie technicznym miejsca, w którym zainstalowany jest wodomierz dodatkowy, wodomierz lokalowy lub wodomierz zainstalowany na własnym ujęciu wody, w sposób zapewniający osobom reprezentującym **Przedsiębiorstwo** swobodny dostęp do wodomierza w celu i na warunkach opisanych w § 9. ust. 2. Ogólnych Warunków,
 - 10) nieodprowadzania do urządzeń **Przedsiębiorstwo** substancji mogących negatywnie wpłynąć na funkcjonowanie urządzeń **Przedsiębiorstwa**, a w szczególności:
 - a) odpadów stałych, które mogą powodować zmniejszenie przepustowości przewodów kanalizacyjnych, a szczególności żwiru, piasku, popiołu, szkła, wyłoczyn, drożdży, szczeciny, ścinków skór, tekstyliów, włókien - nawet jeżeli znajdują się one w stanie rozdrobnionym,
 - b) odpadów płynnych niemieszających się z wodą, a w szczególności sztucznych żywic, lakierów, mas bitumicznych, smół i ich emulsji, mieszanin cementowych,
 - c) substancji palnych i wybuchowych, których punkt zapłonu znajduje się w temperaturze poniżej 85°C, a w szczególności benzyn, nafty, oleju opałowego, karbidu,
 - d) substancji żrących i toksycznych, a w szczególności mocnych kwasów i zasad, formaliny, siarczków, cyjanków oraz roztworów amoniaku, siarkowodoru i cyjanowodoru,
 - e) odpadów i ścieków z hodowli zwierząt, a w szczególności gnojówki, gnojownicy, obornika, ścieków z kiszonek,
 - f) innych substancji, które wskutek swojego składu chemicznego lub temperatury mogłyby uszkodzić urządzenia kanalizacyjne **Przedsiębiorstwo**, powodować zagrożenie pożarowe lub wybuchowe, oddziaływać szkodliwie na bezpieczeństwo i zdrowie osób obsługujących lub powodować zagrożenie środowiska naturalnego,
 - g) natychmiastowego powiadomienia **Przedsiębiorstwa** o stwierdzeniu zerwania plomby wodomierza głównego, wodomierza lokalowego, wodomierza dodatkowego, wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody ich osłon, uszkodzenia wodomierza, jego przemieszczenia lub kradzieży oraz innych okolicznościach powodujących brak możliwości dokonania prawidłowego odczytu lub umożliwiających podważenie wiarygodności tego odczytu,
 - 11) pokrycia kosztów sprawdzenia wodomierza głównego dokonanego na wniosek **Odbiorcy usług**, w przypadku gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza nie potwierdza zgłoszonych przez **Odbiorcę usług**

- zastrzeżeń,
- 12) pokrycia kosztów sprawdzenia wodomierza lokalowego, wodomierza dodatkowego i wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody dokonanego na wniosek **Odbiorcy usług**,
 - 13) zawiadomienia **Przedsiębiorstwa** o mającej nastąpić zmianie określonego w Umowie celu zużywanej wody lub rodzaju odprowadzanych ścieków,
 - 14) naprawy i legalizacji wodomierza dodatkowego, wodomierza lokalowego i wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody, zapewniając sprawność tych urządzeń,
 - 15) zgłaszania **Przedsiębiorstwu** faktu legalizacji, wymiany lub montażu wodomierza dodatkowego, wodomierza lokalowego, wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody, urządzenia pomiarowego w celu założenia plomby, spisania protokołu i wykonania rozliczenia.
3. Do obowiązków **Odbiorcy usług** wprowadzającego ścieki przemysłowe do urządzeń kanalizacyjnych **Przedsiębiorstwa** należy nadto:
- 1) niezwłoczne powiadamianie **Przedsiębiorstwa** o awarii powodującej wrzut niebezpiecznych substancji do urządzeń kanalizacyjnych, w celu podjęcia odpowiednich przedsięwzięć zmniejszających skutki awarii,
 - 2) instalowanie niezbędnych urządzeń podczyszczających ścieki przemysłowe i prawidłowa eksploatacja tych urządzeń,
 - 3) umożliwienie **Przedsiębiorstwu** dostępu w każdym czasie do miejsc kontroli ilości i jakości ścieków przemysłowych wprowadzanych do tych urządzeń oraz przeprowadzania kontroli sieci i urządzeń do podczyszczania ścieków będących własnością lub znajdujących się w posiadaniu **Odbiorcy usług**,
 - 4) wykonywanie wewnętrznej kontroli przestrzegania dopuszczalnych ilości i natężeń dopływu ścieków przemysłowych oraz ich wskaźników zanieczyszczenia,
 - 5) udostępnianie **Przedsiębiorstwu** wyników wewnętrznej kontroli oraz informacji na temat posiadanych urządzeń podczyszczających ścieki, a także rodzaju i źródeł substancji niebezpiecznych wprowadzanych do ścieków,
 - 6) zainstalowanie na żądanie **Przedsiębiorstwa** urządzeń pomiarowych służących do określania ilości i jakości ścieków przemysłowych, jeżeli takie wymaganie jest uzasadnione możliwością wystąpienia zagrożeń dla bezpieczeństwa lub zdrowia osób obsługujących urządzenia kanalizacyjne lub bezpieczeństwa konstrukcji budowlanych i wyposażenia technicznego urządzeń kanalizacyjnych lub procesu oczyszczania ścieków.

§ 11.

1. **Przedsiębiorstwo** zapewnia zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem oraz odprowadzania ścieków w wymaganej ilości, w sposób ciągły i niezawodny, a także zapewnia należyłą jakość dostarczanej wody.

2. Do obowiązków **Przedsiębiorstwa** należy, w szczególności:
 - 1) dostarczanie w sposób ciągły wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, o jakości zgodnej z aktualnymi przepisami prawa, Umową oraz Ogólnymi Warunkami,
 - 2) odbieranie w sposób ciągły ścieków określonych w Umowie w stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami, z zastrzeżeniem postanowień Umowy i Ogólnych Warunków,
 - 3) utrzymanie w należyтым stanie technicznym urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych służących świadczeniu usług na rzecz **Odbiorcy usług**,
 - 4) usuwanie awarii urządzeń i przyłączy wodociągowych oraz kanalizacyjnych w zakresie w jakim odpowiada za ich niezawodne działanie,
 - 5) zakup, zainstalowanie, wymiana i utrzymywanie wodomierza głównego,
 - 6) odpłatne usuwanie awarii przyłączy, w przypadku zaistnienia okoliczności określonych w § 5. Ogólnych Warunków,
 - 7) powiadamianie **Odbiorcy usług** o mającej nastąpić przerwie lub ograniczeniu w dostawie wody spowodowanej wykonaniem planowanych prac konserwacyjnych, remontowych lub modernizacyjnych – ustnie, pisemnie lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, na co najmniej 2 dni przed planowanym terminem zaistnienia takiej przerwy,
 - 8) niezwłoczne powiadamianie **Odbiorcy usług**, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych, awaryjnych przerwach bądź ograniczeniach w dostawie wody,
 - 9) zapewnienie zastępczego punkt poboru wody wraz z poinformowaniem **Odbiorcy usług** o jego lokalizacji, w przypadku przerwy w dostawie wody, przekraczającej 12 godzin.
3. W przypadku planowanych prac konserwacyjnych, remontowych lub modernizacyjnych lub wystąpienia awarii urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych Przedsiębiorstwo, a także innych zdarzeń nagłych, nieprzewidzianych i niezależnych od Przedsiębiorstwo, które powodują przerwy lub ograniczenia w dostawie wody lub odprowadzaniu ścieków, **Przedsiębiorstwo** powiadamiając o powyższych zdarzeniach **Odbiorcę usług**, podaje przewidywany czas planowanych prac, usuwania awarii lub trwania przerw i ograniczeń w dostawie wody lub odprowadzaniu ścieków.

Rozdział VII

Odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków Umowy

§ 12.

1. **Przedsiębiorstwo** zobowiązane jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które **Przedsiębiorstwo** odpowiedzialności nie ponosi.
2. **Odbiorca usług** może domagać się obniżenia należności w razie dostarczania wody o pogorszonej bądź złej jakości lub o ciśnieniu uniemożliwiającym normalne korzystanie z wody, zaistniałych na skutek okoliczności, za które **Przedsiębiorstwo** ponosi odpowiedzialność.
3. **Odbiorca usług** może domagać się obniżenia należności za ścieki niewprowadzone do urządzeń kanalizacyjnych **Przedsiębiorstwa** na skutek okoliczności, za które **Przedsiębiorstwo** ponosi odpowiedzialność.
4. W przypadku stwierdzenia zdarzeń opisanych powyżej **Odbiorca usług** powinien:
 - 1) niezwłocznie zgłosić awarię pod numer telefonu 994 – czynny całą dobę,
 - 2) niezwłocznie podjąć działań w kierunku lokalizacji i usunięcia awarii celem minimalizacji strat.
5. **Przedsiębiorstwo** nie odpowiada za szkody zawinione przez **Odbiorcę usług** spowodowane:
 - 1) wadliwym (w tym sprzecznym z prawem) wykonaniem lub złym funkcjonowaniem wewnętrznej instalacji wodociągowej lub kanalizacyjnej **Odbiorcy usług**,
 - 2) wadliwym (w tym sprzecznym z prawem) wykonaniem lub złym funkcjonowaniem przyłączy wodociągowego lub kanalizacyjnego, znajdujących się w posiadaniu **Odbiorcy usług**,
 - 3) awarią instalacji lub przyłączy znajdujących się w posiadaniu **Odbiorcy usług**,
 - 4) niewykonywaniem lub nienależytym wykonaniem przez **Odbiorcę usług** obowiązków wynikających z Ustawy, innych przepisów prawa oraz Umowy i Ogólnych Warunków.
6. Postanowienia niniejszego paragrafu nie wyłączają oraz nie ograniczają uprawnień **Odbiorcy usług** do dochodzenia naprawienia szkody na podstawie ogólnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności gdy **Przedsiębiorstwo** odpowiada na zasadzie ryzyka.
7. **Przedsiębiorstwo** może dochodzić odszkodowania na zasadach ogólnych w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy i Ogólnych Warunków przez **Odbiorcę usług**, w szczególności w przypadku:
 - 1) stwierdzenia nielegalnego poboru wody i/lub nielegalnego odprowadzania ścieków,
 - 2) stwierdzenia uszkodzenia lub zaboru wodomierza głównego powstałych na

skutek okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi **Odbiorca usług**, w szczególności w związku z niedopełnieniem obowiązków **Odbiorcy usług** określonych w Ustawie, Umowie i Ogólnych Warunkach,

- 3) stwierdzenia niesprawności lub nieprawidłowości wskazań wodomierza głównego, wodomierza dodatkowego, wodomierza lokalowego, wodomierza na własnym ujęciu wody, urządzenia pomiarowego powstałych na skutek okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi **Odbiorca usług**, w szczególności w wyniku wpływania na zmianę, zatrzymanie, utratę właściwości lub funkcji metrologicznych wymienionych przyrządów pomiarowych.

Rozdział VIII

Warunki wypowiedzenia Umowy

§ 13.

1. Umowa może być rozwiązana przez **Odbiorcę usług** za miesięcznym okresem wypowiedzenia, dokonany w każdym czasie, poprzez złożenie pisemnego oświadczenia o wypowiedzeniu, w siedzibie **Przedsiębiorstwa** lub za pośrednictwem poczty (list polecony) na adres siedziby **Przedsiębiorstwa**, przy czym:
 - 1) termin wypowiedzenia rozpoczyna swój bieg w ostatnim dniu miesiąca, w którym dokonano wypowiedzenia,
 - 2) po upływie terminu wypowiedzenia Umowy **Przedsiębiorstwo** może wstrzymać świadczenie usług do nieruchomości dotychczasowego **Odbiorcy usług**, jeżeli w okresie wypowiedzenia Umowy, inna osoba posiadająca tytuł prawny do nieruchomości nie podpisze umowy z **Przedsiębiorstwem**.
2. **Odbiorca usług** jest zobowiązany do poinformowania **Przedsiębiorstwa** o utracie tytułu prawnego do nieruchomości lub ustanowieniu takiego tytułu na rzecz osoby trzeciej. Do czasu poinformowania **Przedsiębiorstwa** o zaistniałej zmianie i związanego z tym zamknięcia przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego albo zawarcia umowy z nowym odbiorcą, **Odbiorca usług** jest odpowiedzialny za należności z tytułu świadczenia przez **Przedsiębiorstwo usług** do/z nieruchomości.
3. **Przedsiębiorstwo** może rozwiązać Umowę w drodze jej wypowiedzenia z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia. Wypowiedzenie pod rygorem nieważności winno zostać dokonane na piśmie. Termin wypowiedzenia rozpoczyna swój bieg w ostatnim dniu miesiąca, w którym dokonano wypowiedzenia. **Przedsiębiorstwo** może wypowiedzieć Umowę wyłącznie w sytuacji, gdy zgodnie z obowiązującym prawem zaistnieją przesłanki do odcięcia dostaw wody do nieruchomości **Odbiorcy usług** lub zamknięcia jego przyłącza kanalizacyjnego.
4. W przypadku Umowy zawartej z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym **Przedsiębiorstwo** może ją wypowiedzieć, w formie i terminach, o których mowa w ust. 3., również w przypadku, gdy jednocześnie wypowiada umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z właścicielem lub zarządcą tego budynku wielolokalowego (lub budynków wielolokalowych), na podstawie przesłanek, o których mowa w ust. 3.
5. **Przedsiębiorstwo** wypowiadając Umowę, podaje **Odbiorcy usług** przyczyny wypowiedzenia.

Rozdział IX Reklamacje

§ 14.

1. **Odbiorca usług** ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez **Przedsiębiorstwo** Umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.
2. Reklamacja jest zgłaszana w dowolnej formie. Zaleca się, aby reklamacja zawierała co najmniej:
 - 1) imię i nazwisko/nazwę firmy i adres **Odbiorcy usług**,
 - 2) przedmiot reklamacji,
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 4) numer Umowy,
 - 5) podpis **Odbiorcy usług**.
3. **Przedsiębiorstwo** rozpatruje zgłoszoną reklamację i udziela pisemnej odpowiedzi w terminie 14 dni od daty zgłoszenia. W uzasadnionych przypadkach termin ten może zostać przedłużony o dalsze 14 dni, o czym **Przedsiębiorstwo** winno pisemnie poinformować **Odbiorcę usług**.
4. Korespondencja reklamacyjna z **Odbiorcami usług** będącymi zarejestrowanymi użytkownikami Elektronicznego Biura Obsługi Klienta może odbywać się z wykorzystaniem tego portalu, o ile **Odbiorca usług** wyrazi na to zgodę.

Rozdział X

Zasady przeprowadzania kontroli naliczania opłat za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych Przedsiębiorstwa

§ 15.

1. Podstawą stwierdzenia przekroczenia dopuszczalnego stanu ścieków i/lub dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczeń w ściekach wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych **Przedsiębiorstwa** są wyniki analiz fizyko-chemicznych ścieków, pobranych w punkcie kontrolno-pomiarowym wskazanym w umowie o odprowadzanie ścieków w czasie okresowych kontroli prowadzonych w oparciu o przepisy Rozporządzenia Ministra Budownictwa z dnia 14 lipca 2006 r. w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych. O wynikach kontroli **Przedsiębiorstwo** poinformuje **Odbiorcę usług** (Dostawcę ścieków) w terminie do 21 dni od daty przeprowadzenia kontroli.
2. Procedura prowadzenia przez **Przedsiębiorstwo** kontroli.
 - 1) Kontrole jakości ścieków prowadzone są w dowolnym czasie.
 - 2) Sposób poboru próbek ścieków do kontroli ich jakości:
 - a) próbka średnia dobową, proporcjonalną do przepływu, zmieszana z próbek pobranych w odstępach co najwyżej dwugodzinnych w studziencie kontrolno-pomiarowej za pomocą urządzenia automatycznego (SAMPLER), zainstalowanego przez **Odbiorcę usług** (Dostawcę ścieków). Urządzenie automatyczne zostanie w dniu kontroli zaplombowane przez **Przedsiębiorstwo**. W przypadku odczynu i temperatury wartości zostaną określone w próbce jednorazowej pobranej losowo,
 - b) jeżeli **Odbiorca usług** (Dostawca ścieków) nie może zapewnić poboru próbki, o której mowa w pkt 2a), wówczas **Przedsiębiorstwo** w okresie jednej godziny pobierze trzy próbki ścieków w studziencie kontrolno-pomiarowej, które następnie zostaną złane w celu pobrania próbki uśrednionej z zastrzeżeniem, że w przypadku odprowadzania ścieków trwającego krócej niż jedną godzinę, **Przedsiębiorstwo** pobierze jedną próbkę ścieków. W przypadku odczynu i temperatury wartości zostaną określone w próbce jednorazowej pobranej losowo.
- 3) Przebieg czynności kontrolnych:
 - a) przyjazd osób kontrolujących, reprezentujących **Przedsiębiorstwo** na teren nieruchomości **Odbiorcy usług** (Dostawcy ścieków), z której odprowadzane są ścieki do urządzeń kanalizacyjnych **Przedsiębiorstwa**,
 - b) powiadomienie Kierownictwa lub upoważnionego przedstawiciela **Odbiorcy usług** (Dostawcy ścieków) o zamiarze przeprowadzenia kontroli jakości ścieków,
 - c) po okazaniu legitymacji służbowej osoby kontrolujące przystępują do

czynności kontrolnych polegających na:

- przejściu do studzienki pomiarowej, określonej w umowie,
 - pobór prób ścieków w obecności upoważnionego przedstawiciela **Odbiorcy usług** (Dostawcy ścieków),
 - zabezpieczeniu pobranych ścieków w odpowiednich pojemnikach,
 - umieszczeniu pojemników w przenośnych lodówkach,
 - sporządzeniu protokołu z poboru prób ścieków, w dwóch egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron,
 - jeżeli podczas kontroli zachodzi potrzeba zmiany w stosunku do zapisów umowy o odprowadzanie ścieków, np. zmiany studzienki pomiarowej ze względu na jej niedostępność lub niemożność pobrania ścieków jednoznacznie pochodzących od **Odbiorcy usług** (Dostawcy ścieków), zmiany te opisuje się w protokole. **Odbiorca usług** (Dostawca ścieków) zobowiązany jest zaakceptować te zmiany podpisując protokół,
- 4) dostarczenie pobranych i zabezpieczonych prób ścieków do akredytowanego Laboratorium **Przedsiębiorstwa** w czasie nie dłuższym niż 4 godziny, (Polska Norma),
 - 5) wykonanie analizy fizykochemicznej pobranych ścieków przez akredytowane Laboratorium **Przedsiębiorstwa**,
 - 6) przeprowadzenie analizy wyników badań fizykochemicznych.
3. W przypadku stwierdzenia przez **Przedsiębiorstwo** przekroczenia przez **Odbiorcę usług** (Dostawcę ścieków) warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, **Przedsiębiorstwo** będzie naliczało opłatę za przekroczenie tych warunków.
 4. **Odbiorca usług** (Dostawca ścieków) uiszcza opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych.
 5. Opłaty za przekroczenie dopuszczalnego stanu ścieków i/lub dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczeń we wprowadzanych ściekach są naliczane od dnia poboru ścieków, w którym stwierdzono przekroczenia do dnia ustania przekroczeń.
 6. Za dzień ustania przekroczenia przyjmuje się:
 - a) dzień ponownej kontroli, dokonanej przez **Przedsiębiorstwo** stwierdzającej ustanie przekroczeń warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych **Przedsiębiorstwa** lub,
 - b) dzień wpływu do siedziby **Przedsiębiorstwa** pisemnego wniosku **Odbiorcy usług** (Dostawcy ścieków) o przeprowadzenie ponownej kontroli (rekontroli) w związku z ustaniem przekroczeń warunków dopuszczalnych wprowadzania ścieków, jeżeli kontrola przeprowadzona w związku z tym potwierdzi ustanie przekroczeń.
 7. W przypadku gdy **Odbiorca usług** (Dostawca ścieków) podjął działania na rzecz poprawy jakości ścieków, przysługuje mu prawo do ponownej kontroli ich jakości (rekontroli) w terminie wcześniejszym niż zaplanowany przez **Przedsiębiorstwo** przy czym o fakcie podjęcia tych działań i ustaniu przekroczeń **Odbiorca usług**

- (Dostawca ścieków) winien powiadomić **Przedsiębiorstwo** w formie pisemnej, zlecając jej tym samym przeprowadzenie kontroli.
8. W przypadku, gdy ponowna kontrola, lub kontrola wykonana na zlecenie **Odbiorcy usług** (Dostawcy ścieków) przeprowadzona przez **Przedsiębiorstwo** nie potwierdzi ustania przekroczeń, Przedsiębiorstwo naliczać będzie opłatę od przekroczeń, jakie wykazała ostatnia kontrola.
 9. Przeprowadzone z inicjatywy **Przedsiębiorstwa** kontrole warunków dopuszczalnych odprowadzania ścieków przemysłowych, w ramach realizacji jej obowiązków ustawowych wykonywane są na koszt **Przedsiębiorstwa**. Wszelkie kontrole przeprowadzone na wniosek **Odbiorcy usług** (Dostawcy Ścieków) wykonywane są na koszt **Odbiorcy usług** (Dostawcy ścieków).
 10. **Przedsiębiorstwo** ma prawo dochodzić odszkodowania za wprowadzanie ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych niezgodnie z postanowieniami zawartych umów lub przepisami.

Rozdział XI Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta

§ 16.

Zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez **Przedsiębiorstwo**, w tym zakres i rodzaj usług oraz warunki udostępniania i korzystania z systemu teleinformatycznego obsługującego elektroniczne Biuro Obsługi Klienta określa regulamin elektronicznego Biura Obsługi Klienta, dostępny na stronie internetowej **Przedsiębiorstwa**.

Rozdział XII Postanowienia końcowe

§ 17.

1. Osoby reprezentujące **Przedsiębiorstwo** dokonujące montażu lub wymiany wodomierza głównego, potwierdzają ten fakt pisemnym protokołem, w którym podaje się co najmniej: datę wykonania czynności, numer oraz stan każdego wodomierza głównego, podpisy osób dokonujących montażu lub wymiany wodomierza głównego oraz osoby obecnej przy tych czynnościach, ewentualnie informację o odmowie podpisania przez nią protokołu.
2. **Odbiorca usług** zobowiązany jest niezwłocznie poinformować na piśmie **Przedsiębiorstwo** o zmianie adresu do korespondencji.
3. W sprawach nieuregulowanych w Umowie i Ogólnych Warunkach stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego, Ustawy i Regulaminu.
4. Wszelkie zmiany Umowy wymagają zachowania formy pisemnej lub formy elektronicznej pod rygorem nieważności, chyba że Ogólne Warunki, Umowa lub przepisy prawa stanowią inaczej.
5. **Przedsiębiorstwo** na swojej stronie internetowej www.aqua.com.pl zamieszcza:
 - 1) Obowiązujące taryfy,
 - 2) Regulamin,
 - 3) Ustawę,
 - 4) Rozporządzenie taryfowe, przemysłowe, w sprawie przeciętnych norm zużycia wody, w sprawie jakości wody,
 - 5) Informację o dopuszczalnych wartościach wskaźników zanieczyszczeń w ściekach przemysłowych odprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych **Przedsiębiorstwa**.