

**Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o.
w Mińsku Mazowieckim**



**OGÓLNE WARUNKI UMOWY
O ZAOPATRZENIE W WODĘ
LUB ODPROWADZANIE ŚCIEKÓW**

**Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o.
w Mińsku Mazowieckim**

Mińsk Mazowiecki, październik 2021

Spis treści:

Rozdział I

Definicje

Rozdział II

Zezwolenie na prowadzenie działalności

Rozdział III

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

Rozdział IV

Sposób i terminy wzajemnych rozliczeń

Rozdział V

Wprowadzanie ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych Przedsiębiorstwa.
Przekroczenia parametrów wprowadzanych ścieków

Rozdział VI

Prawa i obowiązki stron umowy

Rozdział VII

Wstrzymanie i wznowienie świadczonych usług przez Przedsiębiorstwo
w trakcie obowiązywania umowy

Rozdział VIII

Przyłącza, wodomierze, urządzenia pomiarowe i warunki usuwania awarii przyłączy

Rozdział IX

Procedury i warunki kontroli urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych

Rozdział X

Rozwiązanie umowy i warunki wypowiedzenia

Rozdział XI

Odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy

Rozdział XII

Reklamacje

Rozdział XIII

Kontakt pomiędzy stronami

Rozdział XIV

Czynności dodatkowe

Rozdział XV

Postanowienia końcowe

Rozdział I

Definicje

§ 1

1. W rozumieniu niniejszych Ogólnych Warunków Umowy oraz zawartej Umowy podane poniżej określenia oznaczają:
 - a) **Przedsiębiorstwo** – Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o., z siedzibą przy ul. Józefa Mireckiego 20 w Mińsku Mazowieckim, KRS 0000045805, REGON 710015064, NIP 822 000 37 89.
 - b) **Regulamin** – regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków **przyjęty Uchwałą** NR XXXII.296.2021 Rady Miasta Mińsk Mazowiecki z dnia 6 września 2021 r., opublikowaną w Dzienniku Urzędowym Województwa Mazowieckiego z 13 września 2021 r. poz. 7932 i obowiązujący na terenie Miasta Mińsk Mazowiecki jako prawo miejscowe. Aktualna treść Regulaminu dostępna jest na stronie internetowej Przedsiębiorstwa i w Biurze Obsługi Klienta Przedsiębiorstwa.
 - c) **Ustawa** – ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. z 2020 r., poz. 2028). Aktualna treść ustawy dostępna jest na stronie internetowej Przedsiębiorstwa i w Biurze Obsługi Klienta Przedsiębiorstwa.
 - d) **Taryfa** – taryfa lub tymczasowa taryfa stanowiąca zestawienie ogłoszonych publicznie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków oraz warunki ich stosowania o której mowa w Ustawie. Aktualna treść taryfy dostępna jest na stronie internetowej Przedsiębiorstwa i w Biurze Obsługi Klienta Przedsiębiorstwa.
 - e) **Odbiorca usług** – osoba korzystająca na podstawie umowy z usług Przedsiębiorstwa w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i/lub zbiorowego odprowadzania ścieków
 - f) **Umowa** – umowa w rozumieniu art. 6 Ustawy zawarta z Odbiorcą usług o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków wraz ze stanowiącymi jej integralną część niniejszymi Ogólnymi Warunkami Umowy.
 - g) **umowa główna** – umowa w rozumieniu pkt. f) zawarta przez Przedsiębiorstwo z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego, w przypadku, gdy Przedsiębiorstwo zawarło również umowy z osobami korzystającymi z lokali w tym budynku.
 - h) **Ogólne warunki umowy** – niniejszy dokument, przedkładany Odbiorcy usług wraz z Umową przed jej zawarciem. Zmiana Warunków Ogólnych wchodzi w życie w razie przedłożenia Odbiorcy usług nowej treści ogólnych warunków Umowy, jeśli Odbiorca usług nie wypowie Umowy w terminie jej wypowiedzenia.
 - i) **Lokator** – osoba korzystająca z lokalu w budynku wielolokalowym.
 - j) **Rozporządzenie** – rozporządzenie Ministra Budownictwa z 14 lipca 2016 r. w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych (t.j. Dz.U. z 2016 poz. 1757).
 - k) **organ regulacyjny** – organ regulacyjny określony przez Ustawę.
 - l) **wodomierz główny** – przyrząd pomiarowy mierzący ilość pobranej wody, znajdujący się na każdym przyłączy wodociągowym. Wodomierz główny stanowi własność Przedsiębiorstwa.
 - m) **wodomierz lokalowy** – przyrząd pomiarowy mierzący ilość pobranej wody w wyodrębnionym lokalu w budynku wielolokalowym, zainstalowany przez właściciela lub zarządcę budynku wielolokalowego i stanowiący jego własność.

- n) **wodomierz dodatkowy** – przyrząd pomiarowy mierzący ilość pobranej wody instalowany na koszt odbiorcy usług, w celu ustalenie ilości bezpowrotnie zużytej wody lub instalowany na własnych ujęciach wody odbiorcy usług w celu ustalenia ilości odprowadzonych ścieków.
 - o) **nieruchomość** – nieruchomość, którą na mocy umowy z Odbiorcą usług Przedsiębiorstwo zaopatruje w wodę lub odprowadza pochodzące z niej ścieki.
 - p) **urządzenie pomiarowe** – przyrząd pomiarowy mierzący ilość odprowadzanych ścieków zainstalowany na przyłączy kanalizacyjnym.
 - q) **Cennik usług** – zestawienie cen i stawek opłat pobieranych przez Przedsiębiorstwo za wykonanie dodatkowych, zleconych usług. Aktualny Cennik usług dodatkowych dostępny jest na stronie internetowej Przedsiębiorstwa i w Biurze Obsługi Klienta Przedsiębiorstwa.
 - r) **strona internetowa** – strona internetowa Przedsiębiorstwa pod adresem: www.pwikminsk.pl
 - s) **Biuro Obsługi Klienta** – wydzielone przez Przedsiębiorstwo miejsce, w którym poprzez kontakt osobisty można załatwić wszystkie sprawy związane z przedmiotem działania Przedsiębiorstwa w szczególności w zakresie przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowo-kanalizacyjnych, dostawą wody, odbiorem ścieków, a także wyjaśnić status swojej sprawy czy reklamacji.
 - t) **iBOK** – Internetowe Biuro Obsługi Klienta.
2. Innym użytym w Ogólnych Warunkach Umowy pojęciom należy przypisywać znaczenia, jakie nadają im przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności Ustawa.

Rozdział II

Zezwolenie na prowadzenie działalności

§ 2

1. Przedsiębiorstwo prowadzi działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Miasta Mińsk Mazowiecki w oparciu o wydane przez Burmistrza Miasta Mińsk Mazowiecki zezwolenie na prowadzenie działalności w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.
2. Zezwolenie zostało udzielone przez Burmistrza Miasta Mińsk Mazowiecki w dniu 04.12.2002 roku decyzją o znakach UK 6431/3/02.
3. Zezwolenie obowiązuje od dnia 01.01.2003 roku i zostało wydane na czas nieokreślony.
4. Obszarem działalności Przedsiębiorstwa objętym zezwoleniem jest Miasto Mińsk Mazowiecki.
5. Przedmiotem działania Przedsiębiorstwa jest:
 - a) zbiorowe zaopatrzenie w wodę polegające na ujmowaniu, uzdatnianiu i dostarczaniu wody,
 - b) zbiorowe odprowadzanie ścieków, polegające na odbiorze ścieków wprowadzanych do kanalizacji sanitarnej oraz oczyszczaniu ścieków i odprowadzaniu ścieków oczyszczonych do zbiornika.
6. Spółka jest zobowiązana do prowadzenia działalności objętej zezwoleniem, w szczególności do zapewnienia wysokiej jakości i niezawodności świadczonych usług.
7. Warunki wydanego zezwolenia mogą być zmienione z urzędu lub na wniosek Przedsiębiorstwa.
8. Zezwolenie na prowadzenie działalności określa między innymi:
 - a) Warunki, zakres i tryb kontroli realizacji zezwolenia i przestrzegania regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

- b) Warunki wprowadzania ograniczeń dostarczania wody w przypadku jej niedoboru.
 - c) Prowadzenie racjonalnej gospodarki w zakresie działalności objętej zezwoleniem.
 - d) Warunki cofnięcia zezwolenia.
 - e) Warunki dotyczące okoliczności, w których zezwolenie może być cofnięte bez odszkodowania.
9. Zezwolenie może być cofnięte z urzędu lub na wniosek Przedsiębiorstwa.
10. Burmistrz Miasta Mińsk Mazowiecki może zmienić z urzędu warunki lub cofnąć zezwolenie:
- a) ze względu na wymogi obronności i bezpieczeństwa państwa określone w odrębnych przepisach,
 - b) w przypadku podziału Przedsiębiorstwa lub jego połączenia z innymi podmiotami.
11. Burmistrz Miasta Mińsk Mazowiecki cofa zezwolenie:
- a) w przypadku zaprzestania prowadzenia działalności gospodarczej objętej zezwoleniem,
 - b) w przypadku prawomocnego wyroku sądu zakazującego prowadzenia działalności objętej zezwoleniem,
 - c) jeżeli prowadzona działalność w sposób rażąco uchybia warunkom zezwolenia, a Przedsiębiorstwo nie usunęło w wyznaczonym terminie uchybień stwierdzonych przez Burmistrza Miasta Mińsk Mazowiecki.
12. Zezwolenie wygasa z dniem wykreślenia Przedsiębiorstwa z Krajowego Rejestru Sądowego.
13. Treść decyzji o zezwoleniu zamieszczona jest na stronie internetowej: www.pwikminsk.pl i dostępna jest w Biurze Obsługi Klienta.

Rozdział III

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

§ 3

- 1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków pochodzących z nieruchomości, zgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci, na zasadach określonych w umowie, Regulaminie oraz w przepisach powszechnie obowiązującego prawa.
- 2. Przedsiębiorstwo zobowiązuje się dostarczyć odbiorcy usług wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości określonej w Umowie.
- 3. Przedsiębiorstwo zobowiązuje się odbierać ścieki w ilości określonej w Umowie.
- 4. Maksymalną ilość dostarczonej wody i maksymalną ilość odprowadzanych ścieków oraz ich rodzaj określają warunki przyłączenia do sieci.
- 5. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest zapewnić jakość dostarczanej wody odpowiadającą wymaganiom określonym w:
 - a) przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 Ustawy,
 - b) zapisach Regulaminu.
- 6. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest dostarczyć wodę pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa (0,5 bara) mierzonego u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych m.in. strukturą i średnicą sieci, przyłącza oraz instalacji wewnętrznej Odbiorcy usług.

7. Przedsiębiorstwo zobowiązuje się dostarczać wodę w sposób ciągły i niezawodny, w warunkach należytego wykonywania przez Odbiorcę usług obowiązków określonych w Ustawie i Umowie, w szczególności związanych z utrzymaniem przyłącza wodociągowego, w tym usuwania jego awarii.
8. Przedsiębiorstwo w sposób ciągły przyjmuje do sieci kanalizacyjnej ścieki, w warunkach należytego wykonania przez Odbiorcę usług obowiązków określonych w Ustawie, Taryfie i Umowie, w szczególności związanych z zachowaniem przez Odbiorcę usług wymagań technicznych dotyczących przyłącza – w tym usuwania awarii – oraz właściwej jakości ścieków odprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych, które odpowiadają warunkom określonym w przepisach prawa oraz warunkom przyłączenia do sieci i które nie stanowią zagrożenia dla:
 - a) bezpieczeństwa i zdrowia ludzi, w tym osób obsługujących urządzenia kanalizacyjne,
 - b) stanu konstrukcji budowlanych i wyposażenia technicznego urządzeń kanalizacyjnych i prawidłowego działania tych urządzeń,
 - c) mechaniczno-biologicznego procesu oczyszczania ścieków,
 - d) składu osadów ściekowych w sposób uniemożliwiający ich gospodarcze wykorzystanie.
9. W uzasadnionych przypadkach Przedsiębiorstwo może w formie pisemnej ustalić z Odbiorcą usług wartości wyższe lub niższe od dopuszczalnych wskaźników zanieczyszczeń określonych obowiązującymi przepisami.
10. Zabronione 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 oraz wód drenażowych do kanalizacji sanitarnej.
11. Ścieki przemysłowe wprowadzane do urządzeń kanalizacyjnych nie mogą przekraczać dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczeń określanych w Taryfie, Rozporządzeniu i Umowie.
12. Przekroczenie wskaźników jakościowych ścieków przemysłowych odprowadzanych do sieci kanalizacji sanitarnej Przedsiębiorstwa jest podstawą do naliczenia opłat dodatkowych za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych.
13. 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.
14. Przedsiębiorstwo może odmówić przyjęcia do sieci kanalizacji sanitarnej ścieków, jeżeli ich skład nie będzie podatny na procesy biologiczne oczyszczania lub stanowić one będą zagrożenie dla tych procesów oraz uniemożliwiać zagospodarowanie osadów ściekowych.
15. Zabrania się wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych:
 - a) odpadów stałych, które mogą powodować zmniejszenie przepustowości przewodów kanalizacyjnych, a w szczególności żwiru, piasku, popiołu, szkła, wycieczyn, drożdży, szczeciny, ścinków skór, tekstyliów, włókien, nawet jeżeli znajdują się one w stanie rozdrobnionym;
 - b) odpadów płynnych niemieszących 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, trójnitrotoluenu;
 - 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, gnojowicy, obornika, ścieków z kiszzonek;

- f) ścieków zawierających chorobotwórcze drobnoustroje pochodzące z:
- obiektów, w których są leczeni chorzy na choroby zakaźne,
 - stacji krwiodawstwa,
 - zakładów leczniczych dla zwierząt, w których zwierzęta są leczone stacjonarnie na choroby zakaźne,
 - laboratoriów prowadzących badania z materiałem zakaźnym pochodzącym od zwierząt.

Rozdział IV

Sposób i terminy wzajemnych rozliczeń

§ 4

1. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo z odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.
2. Aktualna taryfa dostępna jest na stronie internetowej Przedsiębiorstwa i w Biurze Obsługi Klienta.
3. Zmiana taryf, w tym wysokości i rodzajów cen i stawek opłat, jak również: zmiana nazwy grupy taryfowej, do której zaliczony został Odbiorca usług nie wymaga zmiany Umowy i następuje bez wypowiedzenia jej warunków.
4. Stosowanie przez Przedsiębiorstwo cen i stawek opłat wynikających z nowych, podanych do wiadomości publicznej taryf w Biuletynie Informacji Publicznej Wód Polskich, nie wymaga odrębnego informowania Odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości.
5. W przypadku zmiany taryfy cen i stawek opłat w trakcie okresu rozliczeniowego – rozliczenie za dostarczenie wody i odprowadzanie ścieków za ten okres uwzględnia te zmiany. Rozliczenie dokonywane jest według średniodobowego zużycia proporcjonalnie do ilości dni obowiązywania poszczególnych cen.
6. Stawki opłaty abonamentowej, regulowane są przez Odbiorcę usług niezależnie od tego, czy pobiera wodę lub odprowadza ścieki w danym okresie rozliczeniowym.
7. Sposób ustalania ilości dostarczonej wody lub odprowadzonych ścieków określa Umowa.
8. Ilość dostarczonej wody ustala się:
 - a) na podstawie wskazań wodomierza głównego,
 - b) w przypadku braku wodomierza głównego – w oparciu o przeciętne normy zużycia wody określone w przepisach wykonawczych do art. 27 ust. 3 Ustawy,
 - c) na podstawie wskazań wodomierza lokalowego, w przypadku rozliczeń z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym i zawarcia oprócz umowy głównej umów z lokatorami,
9. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się:
 - a) na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego,
 - b) w przypadku braku urządzenia pomiarowego – na podstawie wskazań wodomierza głównego jako równą ilości wody pobranej,
 - c) w przypadku ustalenia ilości pobranej wody w oparciu o przeciętne normy zużycia wody – jako równą ilości wody pobranej, ustalonej w oparciu o te normy,
 - d) w przypadku poboru wody z sieci Przedsiębiorstwa i z ujęcia nienależącego do Przedsiębiorstwa – jako suma wskazań wodomierza głównego i wodomierza dodatkowego,

- e) w przypadku umów zawartych z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym, o których mowa w ust. 8 lit. c) – jako ilość równą ilości pobranej wody ustalonej na podstawie wskazań wodomierza lokalowego,
 - f) w przypadku, gdy Przedsiębiorstwo nie jest dostawcą wody i zawarło z Odbiorcą usług wyłącznie umowę o odprowadzanie ścieków, a brak jest urządzenia pomiarowego, ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wodomierza dodatkowego zainstalowanego na własnym ujęciu wody u Odbiorcy usług,
10. W przypadku, gdy ilość dostarczonej wody lub ilość odprowadzonych ścieków ustalana jest w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, wysokość należności ustalana jest z uwzględnieniem jednostek odniesienia podanych przez Odbiorcę usług w pisemnym oświadczeniu (wypełnionej i podpisanej ankiecie).
 11. Na podstawie przekazanej przez Odbiorcę usług pisemnej informacji (wypełnionej i podpisanej ankiecie) o zmianie w zakresie jednostek odniesienia, Przedsiębiorstwo dostosowuje wysokość opłaty do zgłoszonych zmian, bez dokonywania zmiany Umowy.
 12. Jeżeli na nieruchomości zainstalowany jest wodomierz dodatkowy, o którym mowa w art. 27 ust. 6 Ustawy, przy ustalaniu ilości odprowadzonych ścieków uwzględnia się ilość wody bezpowrotnie zużytej na podstawie wskazań tego wodomierza.
 13. Uwzględnienie w rozliczeniach wskazań wodomierza dodatkowego wymaga uzgodnienia z Przedsiębiorstwem miejsca instalacji oraz rodzaju wodomierza dodatkowego, a także dokonanie przez Przedsiębiorstwo jego odbioru technicznego i oplombowania.
 14. Rozliczenie za pobraną wodę lub odprowadzone ścieki może być oparte na:
 - a) bezpośrednim lub zdalnym odczycie wodomierzy lub urządzeń pomiarowych,
 - b) zasadach systemu przedpлатowego, w których pobór wody i/lub odprowadzanie ścieków możliwe jest tylko do wysokości dokonanej przedpłaty przez Odbiorcę usług.
 15. Odczytów wskazań wodomierzy i urządzeń pomiarowych dokonuje Przedsiębiorstwo:
 - a) w przypadku, gdy Odbiorcą usług jest osoba fizyczna – co 3 miesiące,
 - b) w przypadku pozostałych Odbiorców usług – co jeden miesiąc.
 16. Przedsiębiorstwo może przyjąć inne okresy odczytów wskazań wodomierzy i urządzeń pomiarowych, niż wskazane w ust. 15, informując o tym Odbiorcę usług.
 17. Odbiorca usług może, w terminie uzgodnionym z Przedsiębiorstwem, samodzielnie przekazywać Przedsiębiorstwu odczyty wskazań wodomierzy i urządzeń pomiarowych – osobiście, telefonicznie, pocztą elektroniczną lub za pośrednictwem iBOK. Przekazane przez Odbiorcę usług odczyty wskazań mogą być przyjmowane do rozliczeń pod warunkiem, że spełniają zasady okresów rozliczeniowych wskazanych w ust. 27 (z zastrzeżeniem ust. 28) niniejszego paragrafu, a Przedsiębiorstwo nie dokonało odczytu wskazań we własnym zakresie.
 18. Uprawnienie Odbiorcy usług do samodzielnego dokonywania odczytów i przekazywania ich Przedsiębiorstwu nie wyłącza uprawnień Przedsiębiorstwa do wstępu na teren nieruchomości, do obiektu budowlanego na jej terenie lub do lokalu w tym obiekcie w celu dokonania odczytów wskazań wodomierzy i urządzenia pomiarowego oraz dokonania kontroli ich działania.
 19. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego, ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego 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 głównego.

20. W przypadku braku dostępu do wodomierza głównego i nieprzekazania Przedsiębiorstwu jego wskazań, ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w taki sam sposób, jak w razie nieprawidłowego działania wodomierza głównego, zgodnie z postanowieniami ust. 19, a gdy w wskutek okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi Odbiorca usług, ustalenie należności w taki sposób nie jest możliwe, Przedsiębiorstwo ustala należność w oparciu o przeciętne normy zużycia wody wynikające z przepisów wykonawczych do art. 27 ust. 3 ustawy.
21. W przypadku braku ważnej legalizacji wodomierza dodatkowego, w dokonywanych rozliczeniach nie uwzględnia się wskazań tego wodomierza począwszy od następnego okresu rozliczeniowego po upływie terminu ważności legalizacji – do czasu ponownej legalizacji, a w przypadku zerwania plomby – począwszy od okresu rozliczeniowego, w którym stwierdzono jej zerwanie – do czasu ponownego oplombowania tego wodomierza.
22. W przypadku nieprawidłowego działania wodomierza dodatkowego, w rozliczeniach nie uwzględnia się wskazań tego wodomierza, począwszy od okresu rozliczeniowego, w którym stwierdzono jego nieprawidłowe działanie do czasu wymiany wodomierza dodatkowego i dokonanie przez Przedsiębiorstwo czynności, o których mowa w ust. 13.
23. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego, ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie średniej ilości odprowadzonych ścieków w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniej ilości odprowadzonych ścieków w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznej ilości odprowadzonych ścieków w roku poprzednim i liczby miesięcy nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego.
24. W przypadku braku dostępu do urządzenia pomiarowego i nieprzekazania Przedsiębiorstwu jego wskazań, nie uwzględnia się wskazań tego urządzenia pomiarowego przy ustalaniu należności za dany okres rozliczeniowy. W przypadku późniejszego odczytu lub późniejszego podania Przedsiębiorstwu wskazań tego urządzenia pomiarowego, może nastąpić korekta rozliczeń.
25. W przypadku braku dostępu do urządzenia pomiarowego i nieprzekazania Przedsiębiorstwu jego wskazań, ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie średniej ilości odprowadzonych ścieków w taki sam sposób, jak w razie nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego, zgodnie z postanowieniami ust. 23.
26. Przedsiębiorstwo za świadczone usługi wystawia faktury, po dokonaniu odczytu wodomierza głównego, wodomierza lokalowego, wodomierza dodatkowego, urządzenia pomiarowego.
27. Rozliczenie należności za pobraną wodę i odprowadzone ścieki następuje na podstawie faktur wystawianych przez Przedsiębiorstwo:
 - a) w 3 miesięcznych okresach rozliczeniowych – w przypadku, gdy Odbiorcą usług jest osoba fizyczna,
 - b) jednomiesięcznych okresach rozliczeniowych – w przypadku pozostałych Odbiorców usług.
28. Przedsiębiorstwo może przyjąć inne okresy rozliczeniowe niż wskazane w ust. 27, informując o tym Odbiorcę usług.
29. Należności za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków ustala się jako iloczyn cen i stawek opłat oraz odpowiadających im ilości świadczonych usług.
30. Odbiorca usług dokonuje zapłaty należności za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze.
31. Termin płatności określony w fakturze nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.

32. Płatności mogą być dokonywane:
 - a) przelewem bankowym na konto wskazane w fakturze,
 - b) w formie elektronicznej po zalogowaniu do platformy elektronicznej iBOK.
33. Wniesienie reklamacji nie wstrzymuje obowiązku zapłaty należności wynikającej z faktury.
34. 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.
35. Za opóźnienie w zapłacie należności Przedsiębiorstwo nalicza odsetki ustawowe za opóźnienie.
36. Jeżeli Odbiorcą usług jest kilka osób, to ponoszą one solidarną odpowiedzialność za zapłatę należności za dostarczaną wodę i odprowadzone ścieki.
37. W rozliczeniach z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego (lub budynków wielolokalowych), w którym Przedsiębiorstwo zawarło również umowy z Lokatorem/ami, 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.
38. W przypadku zawarcia umowy z Lokatorem/ami, właściciel lub zarządca budynku wielolokalowego rozlicza różnicę wskazań między wodomierzem głównym, a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych wody i dokonuje wyboru metody rozliczania kosztów różnicy tych wskazań. Należnościami wynikającymi z przyjętej metody rozliczania obciąża osobę korzystającą z lokalu w tych budynkach.
39. W przypadku, gdy zawarto umowę główną przy ustalaniu ilości wody pobranej przez Odbiorcę usług w ramach umowy głównej uwzględniane są wskazania wodomierza lokalowego, w odniesieniu, do którego zawarto umowę o rozliczanie należności. Rozwiązanie umowy o rozliczanie należności naliczonej na podstawie wodomierza lokalowego powoduje natychmiastowe zaprzestanie uwzględniania wskazań tego wodomierza przy ustalaniu ilości wody pobranej przez Odbiorcę usług w ramach umowy głównej.
40. W przypadku stwierdzenia przez Przedsiębiorstwo przekroczenia określonego/ych w taryfie dopuszczalnego(ych) ładunku(ów) w odprowadzonych z nieruchomości ściekach, Odbiorca usług zobowiązany jest do uiszczania dodatkowej opłaty wynikającej z taryfy, w terminie określonym w wystawionej fakturze.

Rozdział V

Wprowadzanie ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych Przedsiębiorstwa.

Przekroczenia parametrów wprowadzanych ścieków

§ 5

1. Odbiorca usług, który odprowadza do urządzeń kanalizacyjnych Przedsiębiorstwa ścieki powstałe w związku z prowadzoną działalnością handlową, przemysłową, składową, transportową lub usługową, zobowiązany jest do:
 - a) uzyskania pozwolenia wodnoprawnego zgodnie z ustawą z dnia 20.07.2017 roku *Prawo wodne* (tj. Dz.U. z 2021 r. poz. 624, 784, 1564) w przypadku wprowadzania substancji szczególnie szkodliwych dla środowiska wodnego, określonych rozporządzeniem Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 28.06.2019 roku w sprawie substancji szczególnie szkodliwych dla środowiska wodnego, których wprowadzanie w ściekach przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych wymaga uzyskania pozwolenia wodnoprawnego (Dz.U. z 2019 r., poz. 1220) i przestrzegania warunków określonych w otrzymanym pozwoleniu wodnoprawnym,

- b) przestrzegania postanowień Rozporządzenia – tym zobowiązany jest do:
- udostępnienia Przedsiębiorstwu niezbędnych danych o rodzaju i wielkości produkcji i stosowanych procesach technologicznych oraz o gospodarce ściekowej w zakładzie, w celu określenia ilości i czasowego rozkładu dopływu ścieków przemysłowych oraz rodzaju zanieczyszczenia
 - nierozcieńczania wodą ścieków w celu uzyskania dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczeń określonych przez przepisy,
- c) spełnienia obowiązków wynikających z Ustawy poprzez:
- niezwłoczne powiadomienie Przedsiębiorstwa o awarii powodującej zrzut niebezpiecznych substancji do urządzeń kanalizacyjnych, w celu podjęcia odpowiednich przedsięwzięć zmniejszających skutki awarii,
 - instalowaniu niezbędnych urządzeń podczyszczających ścieki przemysłowe i prawidłowej eksploatacji tych urządzeń,
 - 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 odbiorcy usług,
 - wewnętrzną kontrolę przestrzegania dopuszczalnych ilości i natężeń dopływu ścieków przemysłowych oraz ich wskaźników zanieczyszczenia,
 - udostępnianie wyników wewnętrznej kontroli Przedsiębiorstwu oraz informacji na temat posiadanych urządzeń podczyszczających ścieki, a także rodzaju i źródeł substancji niebezpiecznych wprowadzanych do ścieków,
 - zainstalowanie urządzeń pomiarowych służących do określania ilości i jakości ścieków przemysłowych, na żądanie właściciela urządzeń kanalizacyjnych, 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,
2. Odbiorca usług, który odprowadza do urządzeń kanalizacyjnych Przedsiębiorstwa ścieki powstałe w związku z prowadzoną działalnością handlową, przemysłową, składową, transportową lub usługową, zobowiązany jest do sprawowania kontroli w zakresie jakości ścieków i nieprzekraczania dopuszczonych wartości wskaźników zanieczyszczeń w ściekach wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych, które to wskaźniki są określone w Taryfie oraz załączniku nr 1 i nr 2 Rozporządzenia,
3. Przekroczenie dopuszczalnych wskaźników zanieczyszczeń określonych przepisami prawa w ściekach wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych skutkuje:
- a) naliczeniem Odbiorcy usług opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych – zgodnie z obowiązującą taryfą,
 - b) możliwością zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.
4. Opłaty za przekroczenie dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczeń będą naliczane od dnia poboru prób ścieków, które to próby ścieków w badaniach wykazały przekroczenia dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczeń.
5. Zaprzestanie naliczania opłaty za przekroczenie dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczeń w ściekach lub zmiana jej wysokości może nastąpić po przeprowadzeniu, na piśmny wniosek Odbiorcy usług, dodatkowej kontroli, potwierdzającej wyeliminowanie lub ograniczenie przekroczenia.

6. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do przeprowadzenia dodatkowej kontroli w terminie do 7 dni roboczych od dnia wpływu do Przedsiębiorstwa pisemnego wniosku od Odbiorcy usług.
7. Za dzień ustania lub ograniczenia przekroczenia przyjmuje się dzień wpływu do siedziby Przedsiębiorstwa pisemnego wniosku Odbiorcy usług o przeprowadzenie dodatkowej kontroli, o ile kontrola potwierdzi wyeliminowanie lub ograniczenie przekroczenia, co zostanie potwierdzone wynikami badań prób ścieków wykonanych w akredytowanym laboratorium.
8. Kontrole ścieków wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych:
 - a) Odbiorca usług zobowiązany jest do sprawowania, zgodnej z przepisami, cyklicznej kontroli jakości ścieków, pobierania próbek ścieków i wykonywania pomiarów stężenia substancji zanieczyszczających oraz do przedstawiania Przedsiębiorstwu wyników tych badań do wiadomości.
 - b) Pobieranie i badanie próbek należy zlecać laboratorium akredytowanemu, a w badaniu próbek należy stosować metodyki referencyjne analizy.
 - c) Przedsiębiorstwo uprawnione jest do kontroli ścieków wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych i ustalenia miejsca, sposobu i częstotliwości poboru kontrolowanych próbek.
 - d) Odbiorca usług zobowiązany jest zapewnić Przedsiębiorstwu możliwość przeprowadzenia kontroli urządzeń kanalizacyjnych na terenie nieruchomości Odbiorcy usług oraz poboru próbek ścieków.
 - e) Pobór ścieków do kontroli odbywać się będzie w obecności Odbiorcy usług lub osoby przez niego upoważnionej. Odbiorca usług zobowiązany jest zapewnić obecność osoby upoważnionej w czasie prowadzenia kontroli. W przypadku niestawienia się Odbiorcy usług lub osoby upoważnionej przez niego w czasie kontroli prowadzonej po zawiadomieniu, próbki ścieków pobierane będą bez ich obecności.
 - f) Podstawą stwierdzenia przekroczenia dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczeń w ściekach wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych jest badanie próby ścieków pobranej w jeden z następujących sposobów:
 - pobranie trzech próbek jednorazowych w czasie jednej godziny, w równych odstępach czasu
 - pobranie 1 próbki złożonej w czasie jednej godziny w przypadku niewielkiego przepływu ścieków
 - pobranie za pomocą automatycznego urządzenia do poboru próbek ścieków próbki złożonej, proporcjonalnie do czasu, w okresie 12 godz. lub 24 godz.
 - pobranie za pomocą automatycznego urządzenia do poboru próbek ścieków próbki złożonej, proporcjonalnie do przepływu, w okresie 12 godz. lub 24 godz. (warunkiem jest podanie przepływów godzinowych ścieków przez Odbiorcę usług).
9. Przy automatycznym poborze próbek ścieków z wykorzystaniem urządzenia do poboru próbek ścieków obowiązuje protokół przekazania urządzenia podpisany przez upoważnionego przedstawiciela Odbiorcy usług.
 - a) Ustala się, że podstawowy zakres badania prób ścieków obejmuje następujące substancje szkodliwe: fosfor ogólny, azot amonowy, azot azotynowy, węglowodory ropopochodne, miedź, cynk, ołów, nikiel, BZT5, ChZT, zawiesina ogólna, ekstrakt eterowy.
 - b) Wybór sposobu pobierania próbek ścieków i zakresu badania poszczególnych próbek zależy od Przedsiębiorstwa.
 - c) W przypadku stwierdzenia w ściekach wprowadzanych przez odbiorcę usług do urządzeń kanalizacyjnych Przedsiębiorstwa przekroczenia dopuszczalnej wartości wskaźnika

zanieczyszczeń którejkolwiek z substancji szczególnie szkodliwych dla środowiska wskazanej w załączniku nr 1 do Rozporządzenia wskazanego w ust. 2, Przedsiębiorstwo może wstrzymać odbiór ścieków do czasu uzyskania przez Odbiorcę wartości dopuszczalnych.

- d) W przypadku stwierdzenia przekroczenia dopuszczalnej wartości wskaźników zanieczyszczeń ścieków wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych Przedsiębiorstwa, koszty wykonania analizy wraz z pobraniem i dostarczeniem prób kontrolnych ścieków do akredytowanego laboratorium ponosi Odbiorca usług.
- e) Koszty analizy wraz z pobraniem i dostarczeniem do akredytowanego laboratorium prób kontrolnych ścieków, wykonanych podczas dodatkowej kontroli, niezależnie od jej wyników, ponosi Odbiorca usług

Rozdział VI

Prawa i obowiązki stron umowy

§ 6

- 1. Przedsiębiorstwo ma obowiązek:
 - a) zapewnienia zdolności urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, będących jego własnością, do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości, jakości i pod odpowiednim ciśnieniem oraz dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny,
 - b) dokonywania przeglądów, konserwacji, napraw i remontów urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, będących jego własnością, a także niezwłocznego zabezpieczenia miejsca awarii tych urządzeń i usunięcia jej w jak najkrótszym terminie,
 - c) prowadzenia regularnej kontroli jakości dostarczanej wody,
 - d) prowadzenia regularnej kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych,
 - e) instalowania i utrzymywania na swój koszt wodomierza głównego,
 - f) dokonywania kontroli działania wodomierza głównego i zapewnienia jego wymiany w ramach legalizacji,
 - g) wystąpienia o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego, jeżeli Odbiorca usług złoży wniosek o takie sprawdzenie,
 - h) rozpatrywania reklamacji odbiorcy usług i udzielania na nie odpowiedzi zgodnie z przepisami regulaminu i innymi przepisami powszechnie obowiązującymi,
 - i) udzielić odbiorcy usług informacji w związku z niedotrzymaniem ciągłości usług nie później niż w ciągu:
 - 24 godzin – na telefoniczne żądanie,
 - 14 dni – na pisemne żądanie.
 - j) zapewnić zastępczy punkt poboru wody lub wskazać jego lokalizację w przypadku, gdy przerwa w dostawie wody będzie trwała dłużej niż 12 godzin.
 - k) w przypadku odcięcia Odbiorcy usług wody na podstawie art. 8 ustawy, udostępnić zastępczy punkt poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformowania go o możliwości korzystania z tego punktu.
- 2. Przedsiębiorstwo ma prawo do:
 - a) wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego Odbiorcy usług w celach, o którym mowa w art. 7 Ustawy,

- b) odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, w sytuacjach określonych w ustawie, regulaminie i umowie,
 - c) przeprowadzania kontroli stanu technicznego przyłącza w czasie jego użytkowania,
 - d) wydawania i egzekwowania zaleceń mających na celu poprawę stanu i składu ścieków wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych,
 - e) dokonywania czynności wynikających z ustawy, regulaminu i umowy.
3. Odbiorca usług ma prawo do:
- a) odbierania w sposób ciągły wody w ilości określonej w warunkach przyłączenia do sieci i Umowie i o jakości zgodnej z przepisami wykonawczymi wydanymi na podstawie art. 13 ustawy,
 - b) odprowadzania w sposób nieprzerwany ścieków, których ilość, rodzaj i jakość jest zgodna z umową i warunkami przyłączenia do sieci,
 - c) zgłaszania Przedsiębiorstwu żądania sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza głównego,
 - d) zgłaszania Przedsiębiorstwu reklamacji i uzyskiwania na nie odpowiedzi na zasadach określonych w regulaminie i przepisach powszechnie obowiązujących,
 - e) odwołania się do organu regulacyjnego o rozstrzygnięcie w sprawach spornych dotyczących:
 - odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzania ścieków,
 - odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego,
4. Odbiorca usług ma obowiązek:
- a) zapłaty w terminie należności za świadczone przez Przedsiębiorstwo usługi,
 - b) niezwłocznego informowania Przedsiębiorstwa o awaryjnych zmianach ilości lub jakości odprowadzanych ścieków,
 - c) niezwłocznego informowania Przedsiębiorstwa o planowanej zmianie celu zużycia wody lub rodzaju odprowadzanych ścieków,
 - d) niezwłocznego informowania Przedsiębiorstwa o własnych ujęciach wody na nieruchomości, w celu prawidłowego ustalania opłat za odprowadzanie ścieków,
 - e) niezwłocznego informowania Przedsiębiorstwa o ilości osób przebywających na nieruchomości lub o innych zmianach w zakresie jednostek odniesienia mających wpływ na wysokość opłat, jeżeli rozliczenia prowadzone są na podstawie przeciętnych norm zużycia wody,
 - f) realizacji Umowy i stosowania się do postanowień wynikających z zawartej Umowy i umożliwienia Przedsiębiorstwu realizacji praw i obowiązków wynikających z ustawy, regulaminu i umowy,
 - g) umożliwienia Przedsiębiorstwu dostępu do lokalu w budynku wielolokalowym w celu odczytu wodomierza lokalowego, sprawdzenia poprawności jego działania czy wstrzymania dostaw wody, w przypadku, gdy umowa została zawarta z Lokatorem,
 - h) niezwłocznego informowania Przedsiębiorstwa o zmianie adresu/adresu dla doręczeń,
 - i) niezwłocznego informowania Przedsiębiorstwa o utracie tytułu prawnego do nieruchomości lub lokalu,
 - j) niezwłocznego informowania Przedsiębiorstwa o zaprzestaniu korzystania z lokalu przez dotychczasowego Lokatora wraz z informacją dotyczącą wskazań wodomierza lokalowego w chwili zdania lokalu – w przypadku, gdy oprócz umowy głównej została zawarta umowa z Lokatorem.

- k) niezwłocznego informowania Przedsiębiorstwa o zakończeniu zarządzania nieruchomością – w przypadku, gdy umowa została zawarta z zarządcą budynku wielolokalowego.
- l) W przypadku zamknięcia przez Przedsiębiorstwo dostaw wody do lokalu na podstawie art. 8 Ustawy, Odbiorca usług będący stroną umowy głównej ma obowiązek zabezpieczenia tego zamknięcia przed samowolnym odblokowaniem dopływu wody.

Rozdział VII

Wstrzymanie i wznowienie świadczenia usług przez Przedsiębiorstwo w trakcie obowiązywania umowy

§ 7

1. Przedsiębiorstwo może dokonać odcięcia dostaw wody i/lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, jeżeli:
 - a) przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa,
 - b) Odbiorca usług nie uiszczył 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. Wznowienie dostarczania wody i/lub odprowadzania ścieków, wstrzymanego z przyczyn wskazanych w ust. 1 następuje w ciągu 48 godzin od spełnienia łącznie następujących warunków, z zastrzeżeniem ust. 3:
 - a) ustanie przyczyn odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego,
 - b) zapłaty kosztów, związanych z wznowieniem dostaw wody i/lub odprowadzania ścieków określonych w Cenniku usług dodatkowych.
3. W przypadku, gdy wstrzymanie dostaw wody trwało dłużej niż 5 dni, Odbiorca usług zobowiązany jest do wykonania na swój koszt badania mikrobiologicznego wody. Badanie powinno być wykonane przez akredytowane laboratorium i okazane Przedsiębiorstwu przed wznowieniem dostaw wody.
4. Wstrzymanie świadczenia usług przez Przedsiębiorstwo może nastąpić w przypadku zaplanowanych prac konserwacyjno-remontowych i modernizacyjnych urządzeń wodociągowych i/lub urządzeń kanalizacyjnych. O przerwach w świadczeniu usług wynikających z planowanych prac konserwacyjno-remontowych Przedsiębiorstwo powiadomi odbiorców usług najpóźniej na jeden dzień przed ich terminem w sposób zwyczajowo przyjęty. O przerwie dłuższej niż 12 godzin Przedsiębiorstwo powiadomi odbiorców usług minimum 3 dni wcześniej w sposób zwyczajowo przyjęty.
5. W przypadku budynku wielolokalowego, Przedsiębiorstwo o zdarzeniach wymienionych w ust. 4 może poinformować właściciela lub zarządcę budynku/nieruchomości lub Lokatorów, z którymi Przedsiębiorstwo zawarło umowę.
6. Przedsiębiorstwo może wstrzymać świadczenie usług bez obowiązku uprzedniego lub wcześniejszego informowania o wstrzymaniu wody lub odprowadzania ścieków w sytuacjach nagłych, w następujących przypadkach:

- a) zaistnienia awarii i konieczność jej usunięcia,
- b) wystąpienie bezpośredniego zagrożenia dla życia, zdrowia lub środowiska związane z funkcjonowaniem sieci,
- c) działania siły wyższej, które uniemożliwiło dalsze świadczenie usług,
- d) zagrożenia prawidłowego funkcjonowania elementów systemu kanalizacyjnego na skutek rzutu ścieków.

Rozdział VIII

Przyłącza, wodomierze, urządzenia pomiarowe i warunki usuwania awarii przyłączy

§ 8

1. Odbiorca usług zobowiązany jest do korzystania z przyłączy wyłącznie w celach określonych w warunkach przyłączenia do sieci oraz w umowie oraz do niedokonywania bez uzgodnienia z Przedsiębiorstwem zmian sposobu przyłączenia do sieci w stosunku do uzyskanych warunków przyłączenia, ani jakichkolwiek czynności mogących wpłynąć na zmianę stanu technicznego urządzeń i przyrządów należących do Przedsiębiorstwa.
2. Odbiorca usług zobowiązuje się do niedokonywania samowolnych zmian lokalizacji wodomierza głównego, wodomierza dodatkowego lub wodomierza lokalowego.
3. Wodomierz dodatkowy instalowany jest na koszt Odbiorcy usług. Wszelkie koszty związane z utrzymaniem jego należytej sprawności technicznej ponosi Odbiorca usług. Odbiorca usług odpowiedzialny jest za zapewnienie ważnej cechy legalizacyjnej wodomierza dodatkowego. Uwzględnienie w rozliczeniach wskazań wodomierza dodatkowego wymaga spełnienia warunków wskazanych w § 4 ust. 13.
4. Urządzenie pomiarowe instalowane jest na koszt Odbiorcy usług. Wszelkie koszty związane z utrzymaniem jego należytej sprawności technicznej ponosi Odbiorca usług. Odbiorca usług odpowiedzialny jest za zapewnienie ważnej cechy legalizacyjnej urządzenia pomiarowego.
5. Odbiorca usług zobowiązany jest do utrzymania posiadanych wewnętrznych instalacji wodociągowych na nieruchomości oraz przyłącza (jeżeli umowa nie stanowi inaczej) w stanie technicznym uniemożliwiającym wtórne zanieczyszczenie wody w wyniku wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego, poprzez instalację zaworu antyskażeniowego zgodnie z obowiązującymi Polskim Normami.
6. Odbiorca usług zapewnia użytkowanie wewnętrznej instalacji kanalizacyjnej oraz przyłączy w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej, w tym zgodnie z zapisami umowy i regulaminu.
7. W zakresie wodomierzy służących do rozliczeń, Odbiorca usług zobowiązuje się:
 - a) utrzymać we właściwym stanie technicznym pomieszczenie, w którym zainstalowany jest wodomierz główny lub szczelną studnię wodomierzową, aby wodomierz główny był zabezpieczony przed niskimi temperaturami, zalaniem, uszkodzeniami i dostępem osób niepowołanych. Pomieszczenie, w którym zainstalowany jest wodomierz główny, powinno zapewniać dostęp do wodomierza głównego Przedsiębiorstwu.
 - b) wydzielić i utrzymać we właściwym stanie technicznym miejsce, w którym zainstalowany jest wodomierz dodatkowy lub wodomierz lokalowy, aby wodomierze te były zabezpieczone przed niskimi temperaturami, zalaniem, uszkodzeniem, Pomieszczenie, w którym zainstalowane są wodomierze, powinno zapewniać dostęp do wodomierzy Przedsiębiorstwu.

- c) do niezwłocznego zgłoszenia Przedsiębiorstwu stwierdzonej utraty, uszkodzenia, niesprawności wodomierza głównego, wodomierza dodatkowego lub wodomierza lokalowego lub faktu zerwania plomb, oraz wszelkich innych okoliczności mogących mieć wpływ na prawidłowość odczytu wodomierzy,
 - d) pokrycia kosztów sprawdzenia działania wodomierza głównego w przypadku, gdy zgłoszone przez Odbiorcę usług zastrzeżenia dotyczące działania tego przyrządu nie zostaną potwierdzone ekspertyzą,
 - e) zapewnienia ważnej legalizacji wodomierza dodatkowego oraz zgłaszania Przedsiębiorstwu faktu wymiany lub montażu wodomierza dodatkowego w celu założenia plomby, spisania protokołu, wykonania rozliczenia.
8. Właściciel lub zarządca budynku wielolokalowego będący stroną umowy głównej zobowiązany jest ponadto do:
- a) zapewnienia sprawnego działania wodomierzy lokalowych oraz właściwego ich montażu, bieżącej konserwacji, niezawodnego działania, przestrzegania terminów legalizacji i zapewnienia ważnej cechy legalizacji wodomierzy lokalowych oraz spełniania wymogów stawianych przez Przedsiębiorstwo w zakresie możliwości zdalnego odczytu wodomierzy,
 - b) zgłaszania Przedsiębiorstwu faktu legalizacji, wymiany lub montażu wodomierza lokalowego, w celu założenia plomby, spisania protokołu, wykonania rozliczenia,
 - c) umożliwienia Przedsiębiorstwu dostępu na teren nieruchomości zarządzanej celem:
 - dokonania odczytu lub sprawdzenia wskazań wodomierzy lokalowych,
 - uruchomienia zdalnego odczytu wskazań wodomierza lokalowego,
 - sprawdzenia poprawności działania wodomierza lokalowego czy nakładki umożliwiającej zdalny odczyt wodomierza,
 - wstrzymania dostaw wody do lokalu.
 - d) natychmiastowego powiadomienia Przedsiębiorstwa o awarii lub uszkodzeniu wodomierza lokalowego bądź nakładki umożliwiającej jego zdalny odczyt,
 - e) do chwili uruchomienia zdalnego odczytu wskazań wodomierzy lokalowych do przekazywania Przedsiębiorstwu, w formie pisemnej na adres mailowy Przedsiębiorstwa: biuro@pwikminsk.pl w ciągu ostatnich trzech dni roboczych każdego miesiąca comiesięcznych informacji dotyczących wskazań poszczególnych wodomierzy lokalowych w budynku wielolokalowym. W przypadku niewywiązania się Odbiorcy usług z niniejszego obowiązku, do czasu wypełnienia niniejszego obowiązku, w rozliczeniach przyjmowane będą wskazania wodomierza głównego bez pomniejszenia o wskazania z wodomierzy lokalowych.
9. W zakresie urządzeń pomiarowych służących do rozliczeń, Odbiorca usług zobowiązuje się:
- a) wydzielić i utrzymać we właściwym stanie technicznym miejsce zainstalowania urządzenia pomiarowego. Miejsce zainstalowania urządzenia pomiarowego powinno zapewniać dostęp do niego Przedsiębiorstwu.
 - b) do niezwłocznego zgłoszenia Przedsiębiorstwu stwierdzonej utraty, uszkodzenia, niesprawności urządzenia pomiarowego oraz wszelkich innych okoliczności mogących mieć wpływ na prawidłowość odczytu urządzenia pomiarowego,
 - c) pokrycia kosztów sprawdzenia urządzenia pomiarowego w przypadku, gdy zgłoszone przez Przedsiębiorstwo zastrzeżenia dotyczące działania tego przyrządu zostaną potwierdzone.
10. Przedsiębiorstwo zapewnia prawidłowe działanie przyłączy będących jego własnością.
11. Koszty usunięcia awarii przyłącza będącego własnością Przedsiębiorstwa obciążają Przedsiębiorstwo.

12. Odbiorca usług zapewnia prawidłowe działanie przyłączy będących w jego posiadaniu.
13. Odbiorca usług zobowiązany jest na swój koszt do naprawy, remontu, konserwacji i usuwania awarii przyłącza będącego jego własnością bądź będącego w jego posiadaniu. W przypadku wystąpienia awarii przyłącza, Odbiorca usług zobowiązany jest do natychmiastowego powiadomienia o tym fakcie Przedsiębiorstwo.
14. Odbiorca usług może powierzyć usunięcie awarii przyłącza Przedsiębiorstwu na podstawie odrębnego zlecenia.
15. Za wykonanie zlecenia usunięcia awarii przyłącza, Przedsiębiorstwo pobiera wynagrodzenie wyliczone na podstawie obowiązującego w Przedsiębiorstwie Cennika usług dodatkowych.
16. Przedsiębiorstwo ma prawo wstrzymać świadczenie usług, w przypadku wystąpienia awarii przyłącza. Wstrzymanie następuje do czasu przywrócenia prawidłowej pracy przyłącza.
17. W przypadku nieusuwania przez Odbiorcę usług awarii przyłącza, która powoduje zagrożenie obniżenia poziomu usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo, bądź niebezpieczeństwo poniesienia szkody przez Przedsiębiorstwo lub osoby trzecie, bądź zagrożenia dla środowiska, Przedsiębiorstwo jest uprawnione do podjęcia wszelkich technicznie dostępnych działań, celem usunięcia zagrożenia lub niebezpieczeństwa w tym do usunięcia awarii, obciążając kosztami za jego wykonanie Odbiorcę usług według cen określonych w Cenniku usług dodatkowych. Przed przystąpieniem do usunięcia awarii Przedsiębiorstwo powiadamia, jeżeli to możliwe, o planowanych czynnościach Odbiorcę usług. Odbiorca usług zobowiązany jest do zapłaty należności za wykonane przez Przedsiębiorstwo czynności związane z usunięciem awarii.

Rozdział IX

Procedury i warunki kontroli urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych

§ 9

1. Przedsiębiorstwo ma prawo do kontroli urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu.
2. Przedsiębiorstwo ma prawo do wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego odbiorcy usług, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia, w celach:
 - a) zainstalowania lub demontażu wodomierza głównego,
 - b) przeprowadzenia kontroli urządzenia pomiarowego, wodomierza głównego, wodomierza dodatkowego lub wodomierzy lokalowych i dokonania odczytu ich wskazań oraz dokonania badań i pomiarów,
 - c) przeprowadzenia przeglądów i napraw urządzeń posiadanych przez Przedsiębiorstwo,
 - d) sprawdzenia ilości i jakości ścieków wprowadzanych do sieci,
 - e) odcięcia przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego lub założenia plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczanie wody do lokalu;
 - f) usunięcia awarii przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.
3. Przeglądy urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych posiadanych przez Przedsiębiorstwo na nieruchomości Odbiorcy usług, mogą mieć miejsce w godzinach nocnych oraz w niedziele i święta w przypadku awarii lub w przypadku wcześniejszego uzgodnienia z Odbiorcą usług takiego terminu.

4. Przedsiębiorstwo przeprowadza kontrole ilości i jakości odprowadzanych ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, ustalając termin, miejsce, sposób i częstotliwość poboru kontrolowanych próbek oraz określając zakres badania poszczególnych próbek ścieków.
5. Odbiorca usług zobowiązany jest zapewnić Przedsiębiorstwu możliwość poboru próbek ścieków.
6. Nieobecność zawiadomionego Odbiorcy usług nie wstrzymuje czynności kontroli i poboru próbek kontrolnych ścieków.
7. Pobór próbek ścieków oraz ustalenia kontroli Przedsiębiorstwo utrzuła w formie protokołu.
8. Stan i skład ścieków ustalane są na podstawie wyników badania pobranych próbek.
9. Badania pobranych próbek przeprowadzane powinny być przez laboratoria posiadające akredytację do badań w zlecanym zakresie.
10. Podstawą stwierdzenia przekroczenia dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczeń w ściekach wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych jest wynik przeprowadzonego badania laboratoryjnego próbki ścieków.
11. W przypadku niedotrzymania przez odbiorcę usług odpowiednich parametrów wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków Przedsiębiorstwo informuje o tym odbiorcę usług w formie pisemnej.
12. Przedsiębiorstwo ma prawo wydawania i egzekwowania zaleceń mających na celu poprawę stanu i składu ścieków wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych.

Rozdział X

Rozwiązanie umowy i warunki wypowiedzenia

§ 10

1. Umowa może zostać zawarta na czas określony lub nieokreślony.
2. Umowa może zostać rozwiązana za porozumieniem stron w terminie przez nie uzgodnionym.
3. Umowa może zostać rozwiązana przez Odbiorcę usług za jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Bieg okresu wypowiedzenia rozpoczyna się ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, w którym nastąpiło wypowiedzenie.
4. Przedsiębiorstwo może wypowiedzieć umowę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia w sytuacjach, w których jest uprawnione do odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.
5. W piśmie zawierającym wypowiedzenie Przedsiębiorstwo zobowiązane jest wskazać przyczynę wypowiedzenia umowy.
6. Przedsiębiorstwo ma prawo wypowiedzieć umowę w przypadku utraty przez Odbiorcę usług tytułu prawnego do nieruchomości, której umowa dotyczy.
7. Jeżeli Odbiorca usług utracił tytuł prawny do nieruchomości, której dotyczy zawarta Umowa i nie wypowiedział umowy ani nie złożył wniosku o jej rozwiązanie, umowa wygasa z dniem złożenia wniosku o zawarcie umowy przez inną osobę, która udokumentuje odpowiednio posiadanie tytułu prawnego do nieruchomości, zarządzanie nią lub korzystanie z lokalu, a także udokumentuje utratę tytułu prawnego do nieruchomości, zaprzestanie zarządzania nią lub zaprzestanie korzystania z lokalu przez dotychczasowego Odbiorcę usług.
8. Umowa z osobą korzystającą z lokalu w budynku wielolokalowym, zawarta na podstawie art. 6 ust. 6 ustawy wygasa z końcem miesiąca kalendarzowego, w którym nastąpiło rozwiązanie umowy głównej, chyba że do tego czasu nastąpi zawarcie nowej umowy głównej. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest niezwłocznie zawiadomić Odbiorców usług korzystających z lokali o fakcie wypowiedzenia lub rozwiązania umowy z Odbiorcą usług będącym stroną umowy głównej.

Rozdział XI

Odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy

§ 11

1. Granicą odpowiedzialności Przedsiębiorstwa i miejscem wykonania usługi dostaw wody jest miejsce połączenia przyłącza wodociągowego z siecią wodociągową, a granicą odpowiedzialności i miejscem wykonania usługi odprowadzania ścieków jest miejsce połączenia przyłącza kanalizacyjnego z siecią kanalizacyjną, chyba że umowa stanowi inaczej.
2. W przypadku, gdy Przedsiębiorstwo jest właścicielem przyłącza wodociągowego lub na mocy umowy zobowiązało się do utrzymywania tego przyłącza, granicą odpowiedzialności Przedsiębiorstwa i miejscem wykonania usługi jest zawór główny za wodomierzem głównym.
3. W przypadku, gdy Przedsiębiorstwo jest właścicielem przyłącza kanalizacyjnego lub na mocy umowy zobowiązało się do utrzymywania tego przyłącza, granicą odpowiedzialności Przedsiębiorstwa i miejscem wykonania usługi jest miejsce włączenia instalacji kanalizacyjnej budynku do przyłącza.
4. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do naprawienia szkody poniesionej przez Odbiorcę usług będącej następstwem niewykonania lub nienależytego wykonania przez Przedsiębiorstwo zobowiązania wynikającego z umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania jest następstwem okoliczności, za które Przedsiębiorstwo nie odpowiada.
5. Odbiorca usług zobowiązany jest do naprawienia szkody poniesionej przez Przedsiębiorstwo będącej następstwem niewykonania lub nienależytego wykonania przez Odbiorcę usług zobowiązania wynikającego z umowy lub regulaminu, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania jest następstwem okoliczności, za które Odbiorca usług nie odpowiada.
6. Odbiorca usług, który utracił tytuł prawny do nieruchomości, ale nie wypowiedział umowy ani nie złożył wniosku o jej rozwiązanie za porozumieniem stron, zobowiązany jest do zapłaty należności za dostarczoną wodę lub odprowadzone z niej ścieki do czasu rozwiązania umowy lub do czasu złożenia wniosku o zawarcie umowy przez inną osobę, która udokumentuje posiadanie tytułu prawnego do nieruchomości i utratę tego tytułu przez dotychczasowego Odbiorcę usług – w zależności od tego, która z powyższych okoliczności nastąpi wcześniej.
7. Postanowienie ust. 6 stosuje się odpowiednio do zaprzestania zarządzania nieruchomością lub zaprzestania korzystania z lokalu przez osobę, z którą Przedsiębiorstwo zawarło umowę określoną w art. 6 ust. 6 Ustawy.
8. Odbiorca usług może domagać się obniżenia należności, w razie dostarczania wody opoorszonej jakości lub ciśnieniu niższym niż wskazanym w umowie lub Regulaminie na skutek okoliczności, za które Przedsiębiorstwo ponosi odpowiedzialność.
9. Odbiorca usług może domagać się obniżenia należności za ścieki niewprowadzone do urządzeń kanalizacyjnych Przedsiębiorstwa na skutek okoliczności, za które Przedsiębiorstwo ponosi odpowiedzialność.
10. W sytuacji wystąpienia awarii na przyłączy wodociągowym lub kanalizacyjnym lub awarii wodomierza głównego, dodatkowego, lokalowego Odbiorca usług jest zobowiązany do:
 - a) niezwłocznego zgłoszenia awarii pod numer telefonu 994-czynny całodobowo,
 - b) niezwłocznego podjęcia działań w kierunku lokalizacji awarii celem minimalizacji strat.

11. Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej za niewykonanie albo nienależyte wykonanie Umowy, jeżeli szkoda nastąpiła wskutek siły wyższej albo wyłącznie z winy Odbiorcy usług lub osoby trzeciej, za którą Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności oraz jeżeli szkoda jest następstwem okoliczności, za które Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności. W szczególności Przedsiębiorstwo nie odpowiada za szkody zawinione przez Odbiorcę usług spowodowane wadliwym (w tym sprzecznym z prawem) wykonaniem lub złym funkcjonowaniem wewnętrznej instalacji wodociągowej lub kanalizacyjnej Odbiorcy usług, wadliwym (w tym sprzecznym z prawem) wykonaniem lub złym funkcjonowaniem przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, znajdujących się w posiadaniu Odbiorcy usług, awarii instalacji lub przyłączy znajdujących się w posiadaniu Odbiorcy usług, niewykonywaniem lub nienależytym wykonaniem przez Odbiorcę usług obowiązków wynikających z Ustawy i innych przepisów prawa oraz Umowy.
12. Przedsiębiorstwo może dochodzić odszkodowania na zasadach ogólnych w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy przez Odbiorcę usług, w szczególności w przypadku:
 - a) stwierdzenia nielegalnego poboru wody i/lub nielegalnego odprowadzania ścieków,
 - b) 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 i Umowie,
 - c) stwierdzenia niesprawności lub nieprawidłowości wskazań wodomierza głównego, wodomierza dodatkowego, wodomierza lokalowego, 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 XII

Reklamacje

§ 12

1. Odbiorca usług może zgłaszać reklamacje dotyczące wykonywania umowy.
2. Reklamacje należy zgłaszać w formie pisemnej i doręczyć Przedsiębiorstwu w jego siedzibie, bądź przesłać pocztą, pocztą elektroniczną lub za pośrednictwem e-BOK lub ePUAP. Za datę złożenia reklamacji uznaje się datę wpływu reklamacji do Przedsiębiorstwa.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację,
 - b) określenie przedmiotu reklamacji,
 - c) uzasadnienie,
 - d) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację, w tym sposobem przesłania odpowiedzi.
4. Reklamacja dotycząca wykonywania umowy może być zgłaszana w terminie nie późniejszym niż 30 dni od wystąpienia zdarzenia, którego dotyczy. W przypadku przerw w świadczeniu usług, termin ten liczony jest od dnia, który był ostatnim dniem przerwy, a w przypadku reklamacji, której przedmiotem jest niewykonanie usługi – od dnia, w którym usługa miała być wykonana.

5. Przedsiębiorstwo ma obowiązek rozpatrzyć reklamację zgłoszoną przez Odbiorcę usług i udzielić na nią odpowiedzi niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
6. W przypadku gdy źródłem reklamacji są szczególnie skomplikowane okoliczności uniemożliwiające jej rozpatrzenie w terminie określonym w ust. 5, termin ten ulega przedłużeniu, o czym Przedsiębiorstwo powiadamia Odbiorcę usług, wskazując termin, w którym wniesiona reklamacja zostanie rozpatrzona.

Rozdział XIII **Kontakt pomiędzy stronami**

§ 13

1. Siedziba Przedsiębiorstwa znajduje się przy ul. Józefa Mireckiego 20 w Mińsku Mazowieckim.
2. Strona internetowa Przedsiębiorstwa znajduje się pod adresem: www.pwikminsk.pl
3. Strony umowy mogą się komunikować:
 - a) osobiście za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta przy ul. Józefa Mireckiego 20 w Mińsku Mazowieckim.
 - b) telefonicznie,
 - c) drogą mailową,
 - d) ePUAP
 - e) za pośrednictwem Internetowego Biura Obsługi Klienta (iBOK).
4. Informacje związane z godzinami pracy, dane kontaktowe oraz wszelkie inne informacje związane z funkcjonowaniem Przedsiębiorstwa dostępne są na stronie internetowej Przedsiębiorstwa.

Rozdział XIV **Czynności dodatkowe**

§ 14

1. Odbiorca usług może zlecić Przedsiębiorstwu wykonanie dodatkowych usług nie wynikających z zawartej Umowy.
2. Przedsiębiorstwo wykonuje usługi dodatkowe odpłatnie na podstawie odrębnego zlecenia.
3. Odbiorca usług zobowiązany jest ponieść opłaty za usługi dodatkowe zlecone podczas wykonywania Umowy.
4. Wysokość opłat za usługi dodatkowe jest określona w Cenniku usług, a w przypadku zlecenia nie ujętego w Cenniku usług opłata za usługę kalkulowana jest indywidually.
5. Cennik usług dostępny jest na stronie internetowej Przedsiębiorstwa oraz w jego siedzibie.

Rozdział XV **Postanowienia końcowe**

§ 15

1. W sprawach nieuregulowanych w umowie stosuje się przepisy Regulaminu, przepisy Ustawy wraz z przepisami wykonawczymi oraz przepisy ustawy Kodeks cywilny.
2. W przypadku sprzeczności pomiędzy postanowieniami ogólnych warunków umowy a postanowieniami umowy, pierwszeństwo mają postanowienia umowy.

3. Odpowiedzialność Przedsiębiorstwa za jakość świadczonych usług została określona w:
 - a) rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz.U. z 2017 r., poz.2294),
 - b) Rozporządzeniu,
 - c) aktach prawnych wymienionych w ust.1.
4. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 8-9 niniejszego rozdziału, zmiana umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
5. Niniejsze ogólne warunki umowy stanowią integralną część umowy.
6. Integralną część umowy stanowią ponadto:
 - a) Taryfa i ustalone w niej ceny, stawki oraz tabela dopuszczalnych wskaźników zanieczyszczeń,
 - b) ustalenia zawarte w zezwoleniu na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków przez Przedsiębiorstwo,
 - c) Regulamin,
 - d) informacja, o której mowa w art. 12 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta (t.j. Dz. U.z 2018 r., poz. 287) – w przypadku, gdy umowa z konsumentem zawierana jest poza lokalem Przedsiębiorstwa lub na odległość,
7. Ustawa, Regulamin, aktualna taryfa i zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków są dostępne na stronie internetowej Przedsiębiorstwa www.pwikminsk.pl oraz w siedzibie Przedsiębiorstwa.
8. Zmiana Ogólnych warunków umowy może nastąpić z ważnych powodów, do których zalicza się:
 - a) konieczność dostosowania Ogólnych warunków umowy do przepisów powszechnie obowiązujących,
 - b) wykładnię przepisów dokonaną przez organy wymiaru sprawiedliwości,
 - c) zmianę rodzaju lub struktury taryfy,
 - d) prawomocne orzeczenie organu administracji lub sądu stwierdzające, że postanowienia Ogólnych warunków umowy zawierają klauzule niedozwolone, naruszają zbiorowe interesy konsumentów lub z innych przyczyn są niezgodne z prawem lub dobrowolne uwzględnienie przez Przedsiębiorstwo zastrzeżeń lub zaleceń organu administracji dotyczących ogólnych warunków umowy,
 - e) zmianę treści zezwolenia na prowadzenie działalności w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków,
 - f) zmianę danych Przedsiębiorstwa,
 - g) wprowadzenie przez Przedsiębiorstwo zmian technologicznych powodujących konieczność aktualizacji warunków umowy w zakresie sposobu rozliczeń.
9. Zmiana Ogólnych warunków umowy nie wymaga podpisania przez strony aneksu i powoduje zmianę umowy, jeżeli zostaną spełnione łącznie następujące warunki:
 - a) zmiany w Ogólnych warunkach umowy zostały doręczone Odbiorcy usług w sposób umożliwiający zapoznanie się z nimi,
 - b) w piśmie informującym o zmianach Ogólnych warunków umowy Odbiorca usług został pouczony o prawie do wypowiedzenia umowy w terminie 1 miesiąca od dnia doręczenia zmiany Ogólnych warunków umowy,
 - c) Odbiorca usług nie skorzystał z prawa do wypowiedzenia umowy w terminie 1 miesiąca od dnia doręczenia zmiany Ogólnych warunków umowy

INFORMACJA DLA KLIENTÓW

Prezes Zarządu Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji sp. z o. o.

przyjmuje interesantów w sprawach:

wodociągów i zaopatrzenia w wodę, kanalizacji, usuwania i oczyszczania ścieków komunalnych,

w każdy **pierwszy poniedziałek miesiąca** pomiędzy godz. **13.30 a 15.00.**

Możliwe jest wyznaczenie innego terminu po uprzednim telefonicznym zapisaniu się

w Sekretariacie Spółki pod nr tel. 25 758 58 60 wew. 200.

Laboratorium:

tel. 25 759-39-36

e-mail: laboratorium@pwikminsk.pl

Oczyszczalnia:

tel. 25 759-39-19

e-mail: oczyszczalnia@pwikminsk.pl

Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych:

e-mail: iod@pwikminsk.pl

Znajdziesz nas:

www.pwikminsk.pl

facebook.com/PwikMinskMazowiecki

instagram.com/pwikminsk

twitter.com/MinskPwik

Spółka posiada całodobowy punkt przyjmowania zgłoszeń o awariach wodociągowo – kanalizacyjnych, nr telefonu 994.