

OGÓLNE WARUNKI UMOWY
O ZAOPATRZENIE W WODĘ I/LUB ODPROWADZANIE ŚCIEKÓW

obowiązujące w

BYTOMSKIM PRZEDSIĘBIORSTWIE KOMUNALNYM SPÓŁCE Z
OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ

Rozdział I

Definicje

§ 1.

1. W rozumieniu niniejszych Ogólnych Warunków Umowy oraz zawartej Umowy podane poniżej określenia oznaczają:
 - 1) **Przedsiębiorstwo** – **Bytomskie Przedsiębiorstwo Komunalne spółką z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą przy pl. T. Kościuszki 11 (41-902 Bytom), zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców KRS prowadzonym przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000016744, posiadającą kapitał zakładowy w wysokości 207 362 000,00 zł, legitymującą się numerem NIP: 6260002826 oraz REGON: 270150701; tel. [(32) 39-67-100], e-mail: [bpk@bpk.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 2024 poz. 757 z późn. zm.
 - 4) **Rozporządzenie taryfowe** – Rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określenia taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzenie ścieków (Dz.U. poz. 1074)
 - 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. poz. 2294).
 - 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. Nr 8, poz. 70).
 - 8) **Regulamin** – Uchwała Rady Miejskiej w Bytomiu nr LI/677/21 z dnia 22 listopada 2021 r. w sprawie uchwalenia „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Bytom” ogłoszona w Dzienniku Urzędowym Województwa Śląskiego w dniu 30 listopada 2021 r., poz. 7503.
 - 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 przedłożenia **Odbiorcy usług** nowej treści Ogólnych Warunków, o ile **Odbiorca usług** nie wypowie Umowy w najbliższym terminie jej wypowiedzenia. 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, 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. Do wejścia w życie zmienionych postanowień wzorców umów, w tym w szczególności Ogólnych Warunków stosuje się odpowiednio postanowienia zdania 2 niniejszego punktu Ogólnych Warunków.
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 i zbiorowego odprowadzania ścieków

§ 2.

Przedsiębiorstwo oświadcza, że prowadzi działalność gospodarczą w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Bytom od dnia 5 listopada 2002 r. na podstawie decyzji Nr 4 Zarządu Miasta Bytomia z dnia 4 listopada 2002 r. zezwalającej na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, zawierającej w szczególności:

1. Przedmiot i obszar działalności - Przedmiot działalności objętej zezwoleniem stanowi działalność gospodarcza polegająca na zbiorowym zaopatrzeniu w wodę oraz zbiorowym odprowadzaniu i oczyszczaniu ścieków na terenie miasta Bytomia za pomocą urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa, w oparciu o wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, zgodnie z kierunkami rozwoju miasta, określonymi w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego miasta i miejscowymi planami zagospodarowania przestrzennego.
2. Wymagania w zakresie jakości usług wodociągowo-kanalizacyjnych - Wymagania ogólne:
 - 1) Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do prowadzenia działalności objętej zezwoleniem na zasadach określonych w ustawie o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz na warunkach ustalonych w przepisach wykonawczych do tej ustawy, w szczególności do zapewnienia wysokiej jakości świadczonych usług, niezawodności zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, przestrzegania wymagań ograniczania szkodliwego oddziaływania na środowisko i utrzymywania możliwie niskich kosztów prowadzenia nin. działalności gospodarczej.
 - 2) Przedsiębiorstwo zobowiązane jest zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody do **Odbiorców usług** w wymaganych ilościach i pod odpowiednim ciśnieniem oraz dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, a także zapewnić należytą jakość dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków.

- 3) prowadzona przez Przedsiębiorstwo działalność inna niż objęta zezwoleniem, nie będzie powodować pogorszenia warunków prowadzenia działalności objętej zezwoleniem, w szczególności pogorszenia świadczonych usług.

Wymagania szczegółowe:

- 1) Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do określenia ilości i jakości świadczonych usług w umowach o zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków, zawieranych z **Odbiorcami usług**.
- 2) Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do przestrzegania wymagań jakościowych świadczonych usług określonych w regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków, obowiązującym na terenie miasta Bytomia.
- 3) Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do prowadzenia bieżącej kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków bytowych i przemysłowych oraz kontroli przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, stosownie do obowiązujących przepisów prawa, a także przestrzegania warunków odprowadzania ścieków do wód i ziemi, określonych w odrębnych przepisach.
- 4) Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do spełnienia wymagań dot. jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, w tym wymagań bakteriologicznych, fizykochemicznych i organoleptycznych określonych rozporządzeniem ministra właściwego do spraw zdrowia w porozumieniu z ministrem właściwym do spraw gospodarki wodnej.
- 5) W terminie 12 miesięcy od dnia uzyskania zezwolenia Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do zainstalowania u **Odbiorców usług** brakujących wodomierzy głównych.
- 6) W terminie 12 miesięcy od dnia uzyskania zezwolenia Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do uwzględnienia przepisów postanowień zezwolenia i regulaminu w umowach o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz zawarcia takich umów (w przypadku ich braku) z dotychczasowymi **Odbiorcami usług**.
- 7) Przedsiębiorstwo zobowiązane jest przyłączyć do sieci nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie do sieci na warunkach określonych w obowiązujących przepisach prawnych, z uwzględnieniem postanowień Regulaminu.

- 8) Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do usunięcia na własny koszt skutków swojej działalności, w szczególności do rekultywacji gruntów, do przywrócenia stanu pierwotnego ukształtowania terenu oraz usunięcia odpadów powstałych w wyniku budowy, rozbudowy i eksploatacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
 - 9) Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do budowy i rozbudowy urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych ustalonych przez gminę w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy oraz miejscowym planie zagospodarowania przestrzennego oraz opracowywania wieloletnich planów rozwoju i modernizacji w/w urządzeń, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
3. Warunki, zakres i tryb kontroli realizacji zezwolenia i przestrzegania regulaminu, o którym mowa w art. 19 ust. 1 Ustawy:
- 1) Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do prowadzenia dokumentacji jakości świadczonych usług, w szczególności obejmującej:
 - a) ewidencję skarg i wniosków oraz dokumentację ich załatwiania,
 - b) ewidencję awarii oraz ich zasięgu i czasu usuwania,
 - c) ewidencję i archiwum sprawozdań z kontroli Przedsiębiorstwa, dokonywanych przez organy upoważnione do ich przeprowadzania w oparciu o odrębne przepisy.
 - 2) Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do przedkładania Zarządowi Miasta w terminie do dnia 31 stycznia każdego roku pisemnego sprawozdania za rok ubiegły zawierające niżej wymienione informacje:
 - a) dot. częstotliwości, przyczyn i sposobu załatwienia skarg i wniosków wniesionych przez **Odbiorców usług**,
 - b) określające ilość, przyczynę i czas usuwania awarii i zakłóceń funkcjonowania urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
 - c) określające ilość, rodzaj i wartość przeprowadzonych robót, modernizacyjnych i inwestycyjnych z podziałem na urządzenia wodociągowe i kanalizacyjne,
 - d) określające zakres i sposób realizacji zaleceń pokontrolnych z przeprowadzonych kontroli zewnętrznych,
 - e) dot. wyników przeprowadzonych badań jakości dostarczanej wody (z określeniem ilości wyników negatywnych),

- f) określające ilość przypadków (z ich umiejscowieniem adresowym) zalania ściekami z sieci sanitarnej ulic i piwnic oraz wskazującej przyczyny ich zalania,
 - g) określające ilość wykrytych przypadków pobierania wody bez uprzedniego zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę i sposób załatwienia sprawy,
 - h) określające ilość wykrytych przypadków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych bez uprzedniego zawarcia umowy o odprowadzanie ścieków i sposób załatwienia sprawy,
 - i) wskazującej poniesione straty z sieci wodociągowej (wyrażonej w m³ oraz w procentach w stosunku do roku poprzedniego),
 - j) nt. dotrzymania warunków jakości ścieków wprowadzanych do wód lub do ziemi.
- 3) Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do złożenia wyczerpujących wyjaśnień, udostępnienia żądanych dokumentów, umożliwienia dostępu do urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, na wniosek Zarządu Miasta w szczególności, gdy:
- a) zostaną zgłoszone nieprawidłowości w działalności Przedsiębiorstwa,
 - b) zostaną zgłoszone pod adresem Przedsiębiorstwa skargi przez **Odbiorców usług**.
4. Warunki wprowadzania ograniczeń dostarczania wody w przypadku wystąpienia jej niedoboru:
- 1) Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do zapewnienia zdolności posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w wymaganych ilościach.
 - 2) W przypadku wystąpienia awarii urządzeń wodociągowych powodującej przerwę i ograniczenia w dostawach wody przekraczające 8 godzin oraz zaistnienia przerw w dostawach wody wskutek siły wyższej, tj. wskutek zdarzeń nagłych, nieprzewidzianych i niezależnych od Przedsiębiorstwa, takich jak klęski żywiołowe (powódź, susza, skażenie ujęcia wody wyciekami paliw ciekłych z rurociągów lub zbiorników...), Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do:
 - a) niezwłocznego poinformowania o zaistniałej sytuacji Zarząd Miasta i **Odbiorców usług** oraz upublicznienia informacji w prasie lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób,

- b) uruchomienia zastępczych punktów poboru wody rozmieszczonych w sposób umożliwiający korzystanie z nich przez **Odbiorców usług** i upublicznienia informacji o ich usytuowaniu,
 - c) niezwłocznego przystąpienia do usuwania skutków awarii lub skutków siły wyższej,
 - d) bieżącego upubliczniania informacji na temat przewidywanego czasu trwania przerwy w dostawach wody.
5. Zobowiązanie do prowadzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne racjonalnej gospodarki w zakresie działalności objętej zezwoleniem:
- 1) Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do prowadzenia działalności gospodarczej w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków w sposób zapewniający optymalizację kosztów oraz opłat za świadczone usługi.
 - 2) Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do uwzględnienia przedsięwzięć racjonalizujących zużycie wody oraz odprowadzanie ścieków w wieloletnich planach rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.
 - 3) Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do ustalania cen i stawek opłat w oparciu o niezbędne przychody, których wartość pokrywa uzasadnione wydatki związane z eksploatacją, utrzymaniem i rozwojem urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, z uwzględnieniem kryterium racjonalizacji prowadzenia działalności i po dokonaniu alokacji kosztów na poszczególne taryfowe grupy **Odbiorców usług**.
6. Warunki cofnięcia zezwolenia:
- 1) Zarząd Miasta może zmienić warunki wydanego zezwolenia działając z urzędu lub na wniosek Przedsiębiorstwa.
 - 2) Zarząd Miasta 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 łączenia z innymi podmiotami w ramach działalności, objętej niniejszym zezwoleniem,
 - c) jeżeli Przedsiębiorstwo prowadzi działalność w sposób sprzeczny lub z naruszeniem postanowień zezwolenia, Regulaminu i/lub obowiązujących przepisów prawa.

7. Warunki dotyczące okoliczności, w których zezwolenie może być cofnięte bez odszkodowania:

- 1) Zarząd Miasta cofa zezwolenie:
 - a) w przypadku zaprzestania prowadzenia działalności gospodarczej objętej zezwoleniem,
 - b) w przypadku prawomocnego wyroku sądu zakazującego prowadzenia działalności objętej zezwoleniem.
- 2) Wniosek o zaprzestanie działalności objętej zezwoleniem Przedsiębiorstwo zgłasza z wyprzedzeniem 12 miesięcy.
- 3) Po zaprzestaniu działalności objętej zezwoleniem Przedsiębiorstwo zobowiązane jest dokonać na koszt własny i przedłożyć Zarządowi Miasta informację:
 - a) techniczną – w zakresie objętym zezwoleniem,
 - b) finansową (wraz z opinią biegłego rewidenta z przeprowadzonego badania sprawozdania finansowego Przedsiębiorstwa za ostatni rok działalności),
 - c) wpływu działalności objętej zezwoleniem na środowisko, które w szczególności określi stan dotychczasowego wywiązywania się Przedsiębiorstwa z warunków zezwolenia oraz zobowiązań względem osób trzecich i przewidywanego wywiązywania się z tych warunków i zobowiązań na dzień przewidywanego zakończenia działalności.Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do realizacji wniosków i zaleceń wynikających z powyższej analizy.
- 4) Zezwolenie udzielone Przedsiębiorstwu wygasa z dniem jego wykreślenia z właściwego rejestru lub ewidencji.

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

0,2 MPa i nie większym niż 0,6 MPa, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych m.in. strukturą i średnicą sieci, przyłącza oraz instalacji wewnętrznej **Odbiorcy usług**.

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 parametrach jakościowych określonych w Załączniku nr 1 do Ogólnych Warunków.
4. **Przedsiębiorstwo** zobowiązuje się dostarczać wodę w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę, 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 0,5 m³ na dobę, 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 lub 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 2024 r. poz. 1087

Rozdział IV

Warunki usuwania awarii przyłączy wodociągowych lub przyłączy kanalizacyjnych będących w posiadaniu Odbiorcy usług

§ 5.

1. W przypadku wystąpienia awarii przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego znajdującego się w posiadaniu **Odbiorcy usług**, jest on zobowiązany do bezzwłocznego powiadomienia **Przedsiębiorstwa** o zaistniałej awarii oraz jej usunięcia na własny koszt.
2. Jeżeli awaria przyłącza **Odbiorcy usług**, 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.
3. **Odbiorca usług** może zlecić **Przedsiębiorstwu** usunięcie awarii przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego znajdujących się w posiadaniu **Odbiorcy usług**. W takim przypadku usunięcie awarii następuje za wynagrodzeniem określonym w cenniku usług dodatkowych **Przedsiębiorstwa**, podawanym do wiadomości **Odbiorcy usług** przy przyjęciu zlecenia. Awaria jest usuwana w terminie uzgodnionym pomiędzy **Odbiorcą usług** a **Przedsiębiorstwem**, pod warunkiem zapewnienia swobodnego dostępu przez **Odbiorcę usług**. **Odbiorca usług** zobowiązuje się dokonać zapłaty za zleczone usunięcie awarii w terminie określonym na fakturze, wystawionej po usunięciu awarii przez **Przedsiębiorstwo**, nie krótszym niż 14 dni od jej wysłania lub doręczenie w inny sposób.

4. W przypadku zaistnienia okoliczności, o których mowa w ust. 2 i braku realizacji przez **Odbiorcę usług** obowiązku usunięcia awarii niezwłocznie, maksymalnie do 5 dni od jej zaistnienia, na zasadach określonych w ust. 1 lub braku zlecenia w tym terminie jej usunięcia **Przedsiębiorstwo** na zasadach określonych w ust. 3, **Przedsiębiorstwo** jest uprawnione do usunięcia awarii przyłącza i powiadomienia **Odbiorcy usług** o zamiarze rozpoczęcia robót. Kosztami zastępczego usunięcia awarii **Przedsiębiorstwo** obciąża **Odbiorcę usług** zgodnie z cennikiem usług dodatkowych.

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 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**, 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 ustalona 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 pomiarowego, z zastrzeżeniem § 6 ust. 4 pkt 3) Ogólnych Warunków.
2. **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.
3. Zgłoszenie przez **Odbiorcę usług** zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.
4. W przypadku stwierdzenia nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności albo zwraca **Odbiorcy usług**, o ile w terminie 14 dni od powiadomienia go o tym fakcie, złoży on pisemny wniosek o zwrot nadpłaty. Zwrot nadpłaty następuje w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.
5. 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 niezależny zewnętrzny 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 uiszczył należności za pełne dwa okresy obrotowe, 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) Do przeprowadzenia kontroli i 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:
- a) zainstalowania lub demontażu wodomierza głównego,
 - b) przeprowadzenia kontroli urządzenia pomiarowego, wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych 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 odprowadzanych przez **Odbiorcę usług**,
 - 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, 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, Prezydenta Bytomia 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 posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych oraz instalacji i przyłączy kanalizacyjnych.
2. **Odbiorca usług** ma obowiązek:
 - 1) utrzymania posiadanych przyłączy, w tym ich naprawy, remontu i konserwacji,
 - 2) usuwania na własny koszt awarii posiadanych przyłączy,
 - 3) natychmiastowego powiadomienia **Przedsiębiorstwa** o awarii posiadanych przyłączy,
 - 4) niewykonywania jakichkolwiek czynności mogących wpłynąć na zmianę stanu technicznego urządzeń i przyrządów należących do **Przedsiębiorstwa**, a w szczególności wodomierza głównego oraz nakładki do zdalnego odczytu wskazań wodomierza
 - 5) niedokonywania bez zgody **Przedsiębiorstwa** zmiany lokalizacji wodomierza głównego,
 - 6) zapewnienia **Przedsiębiorstwu** możliwości wykonania niezbędnych napraw urządzeń i przyłączy posiadanych przez **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 lub szczelnej studni(w których zainstalowany jest wodomierz główny) w celu zabezpieczenia wodomierza oraz nakładki do zdalnego odczytu wskazań wodomierza przed uszkodzeniem lub kradzieżą, 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 **Przedsiębiorstwa** 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, wytłocznyn, drożdży, szczeciny, ścinków skór, tekstyliów, włókien - nawet jeżeli znajdują się one w stanie rozdrobnionym,

- b) odpadów płynnych nie mieszających 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 kiszzonek,
 - f) innych substancji, które wskutek swojego składu chemicznego lub temperatury mogłyby uszkodzić urządzenia kanalizacyjne **Przedsiębiorstwa**, powodować zagrożenie pożarowe lub wybuchowe, oddziaływać szkodliwie na bezpieczeństwo i zdrowie osób obsługujących lub powodować zagrożenie środowiska naturalnego;
- 12) natychmiastowego powiadomienia **Przedsiębiorstwa** o stwierdzeniu zerwania plomby wodomierza głównego, wodomierza lokalowego, wodomierza dodatkowego, wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody ich osłon, uszkodzenia wodomierza lub wodomierza wraz z nakładką, jego przemieszczenia lub kradzieży oraz innych okolicznościach powodujących brak możliwości dokonania prawidłowego odczytu lub umożliwiających podważenie wiarygodności tego odczytu,
- 13) pokrycia kosztów sprawdzenia wodomierza głównego dokonanego na wniosek **Odbiorcy usług**, w przypadku, gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza nie potwierdza zgłoszonych przez **Odbiorcę usług** zastrzeżeń,
- 14) pokrycia kosztów sprawdzenia wodomierza lokalowego, wodomierza dodatkowego i wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody dokonanego na wniosek **Odbiorcy usług**,
- 15) zawiadomienia **Przedsiębiorstwa** o mającej nastąpić zmianie określonego w Umowie celu zużywanej wody lub rodzaju odprowadzanych ścieków,
- 16) naprawy i legalizacji wodomierza dodatkowego, wodomierza lokalowego i wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody, zapewniając sprawność tych urządzeń,
- 17) 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 powiadomienie **Przedsiębiorstwa** o awarii powodującej zrzut 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 badanej w miejscu spełnienia świadczenia określonym w Umowie,
 - 2) odbieranie w sposób ciągły ścieków określonych w Umowie w stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami, z zastrzeżeniem postanowień Umowy

- 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 będących w jego posiadaniu,
 - 5) zakup, zainstalowanie, wymiana i utrzymywanie wodomierza głównego,
 - 6) odpłatne usuwanie awarii przyłączy będących w posiadaniu **Odbiorcy usług**, w przypadku zaistnienia okoliczności określonych w § 5. Ogólnych Warunków,
 - 7) poinformowania **Odbiorcy usług** o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej, 3-dniowym
 - 8) niezwłocznego poinformowania **Odbiorcy usług**, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza 8 godzin,
 - 9) w razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 8 godzin **Przedsiębiorstwo** ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie **Odbiorców usług**, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.
3. W przypadku budynków wielolokalowych, **Przedsiębiorstwo** może o zdarzeniach wskazanych w ust. 2 pkt 7 i 8 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości.
 4. W przypadku planowanych prac konserwacyjnych, remontowych lub modernizacyjnych lub wystąpienia awarii urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych **Przedsiębiorstwa**, a także innych zdarzeń nagłych, nieprzewidzianych i niezależnych od **Przedsiębiorstwa**, 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 nie wprowadzone 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 działania 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 lub nakładki do zdalnego odczytu 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, nakładki do zdalnego odczytu, 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/lub 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:

- 1) zgodnie z obowiązującym prawem zaistnieją przesłanki do odcięcia dostaw wody do nieruchomości **Odbiorcy usług** lub zamknięcia jego przyłącza kanalizacyjnego,
 - 2) **Odbiorca usług**, pomimo pisemnego wezwania ze strony **Przedsiębiorstwa** i wyznaczenia co najmniej 30 dniowego terminu na zaniechanie naruszeń, nadal nie wykonuje obowiązków lub łamie zakazy ciążyące na nim z mocy § 10. ust. 2 pkt. 4-8 oraz 10 Ogólnych Warunków,
 - 3) **Odbiorca usług**, pomimo pisemnego wezwania ze strony **Przedsiębiorstwa** i wyznaczenia co najmniej 14 dniowego terminu na zaniechanie naruszeń, nadal uniemożliwia osobom reprezentującym **Przedsiębiorstwo** realizację uprawnień wskazanych w § 9. ust. 2 Ogólnych Warunków.
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 wypowiedzi 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 pkt 1.
5. **Przedsiębiorstwo** wypowiedzając Umowę podaje **Odbiorcy usług** przyczyny wypowiedzenia.

Rozdział IX

Reklamacje

§ 14.

1. **Odbiorca usług** ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu świadczenia przez **Przedsiębiorstwo** usługi, w szczególności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi oraz wysokości naliczonej opłaty.
2. Wszystkie reklamacje dotyczące usług można zgłaszać w siedzibie **Przedsiębiorstwa** osobiście lub w formie pisemnej na jego adres lub w postaci elektronicznej na adres e-mail wskazany przez **Przedsiębiorstwo** na stronie internetowej.

3. **Odbiorca usług**, który składa reklamację, powinien wskazać przedmiot reklamacji, przedstawić okoliczności uzasadniające reklamację oraz wskazać lub dołączyć dokumenty lub inne dowody umożliwiające jej rozpatrzenie.
4. **Przedsiębiorstwo** jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację i udzielić pisemnej odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia jej wniesienia, za którą przyjmuje się datę jej wpływu do siedziby **Przedsiębiorstwa**. **Przedsiębiorstwo** udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.

Rozdział X

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

§ 15.

Zasady naliczania opłat za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych **Przedsiębiorstwa**, w tym w szczególności dopuszczalne wartości wskaźników zanieczyszczeń w ściekach wprowadzonych do urządzeń kanalizacyjnych określa taryfa dla zbiorowego odprowadzania ścieków.

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 lub nakładki do zdalnego odczytu, 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.bpk.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**.

Załącznik:

- parametry jakościowe.