

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

obowiązujące w

**PRZEDSIĘBIORSTWIE WODOCIĄGÓW I KANALIZACJI
SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ Z SIEDZIBĄ W KONINIE**

Rozdział I

Definicje

§ 1.

1. W rozumieniu niniejszych Ogólnych Warunków Umowy oraz zawartej Umowy podane poniżej określenia oznaczają:
 - 1) **Dostawca** – Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, ul. Poznańska 49 (62-510 Konin), wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000099912, legitymująca się numerem NIP: 6650001326 oraz REGON: 310025187; tel. 63 240 39 00, fax 63 245 83 80, e-mail: pwikkonin@pwik-konin.com.pl
 - 2) **Odbiorca usług** – każdy, kto korzysta z usług wodociągowo-kanalizacyjnych świadczonych przez Dostawcę z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej Umowy zawartej z Dostawcą.
 - 3) **Ustawa** – Ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2023 r. poz. 537 ze zm.).
 - 4) **Rozporządzenie taryfowe** – Rozporządzenie Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określenia taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzenie ścieków (Dz. U. z 2022 r. poz. 1074 ze zm.).
 - 5) **Rozporządzenie w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych** – 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. z 2017 r. 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. z 2002 r. nr 8, poz. 70 z późn. zm.).
 - 8) **Regulamin** – Uchwała nr 700 Rady Miasta Konina z dnia 23 lutego 2022 r. w sprawie Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie miasta Konina (Dz. Urzęd. Woj. Wlkp. z dnia 04.03.2022 r. poz. 1743).
 - 9) **Umowa** – umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawarta z Odbiorcą usług.
 - 10) **Ogólne Warunki** – niniejszy dokument, stanowiący integralną część Umowy, przedkładany 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 oraz Regulaminem.
2. Innym użytym w Ogólnych Warunkach pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności Ustawa.

Rozdział II

Podstawy działalności Dostawcy – ustalenia zawarte w zezwoleniu na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków

§ 2.

1. **Dostawca** oświadcza, że prowadzi działalność gospodarczą w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie miasta Konina od dnia 26.09.2002 r. na podstawie zezwolenia - decyzji nr GK. 7033-3/2002 z dn. 26.09.2002 r. wydanej przez Zarząd Miasta Konina zezwalającej na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, zawierającej w szczególności:
 - 1) Przedmiot i obszar działalności:

Przedmiotem działania przedsiębiorstwa jest:

 - *działalność polegająca na ujmowaniu, uzdatnianiu i dostarczaniu wody;*
 - *działalność polegająca na odprowadzaniu i oczyszczaniu ścieków.*

Działalność powyższą przedsiębiorstwo winno wykonywać za pomocą urządzeń wymienionych we wniosku o wydanie zezwolenia.

Obszarem działalności przedsiębiorstwa objętym zezwoleniem jest miasto Konin.

2) Wymagania w zakresie jakości usług wodociągowo-kanalizacyjnych:

1. *Przedsiębiorstwo jest zobowiązane 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. Zobowiązane jest 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 utrzymania możliwie niskich kosztów prowadzenia działalności objętej zezwoleniem.*
2. *Przedsiębiorstwo zobowiązane jest zapewnić zdolność posiadanych urządzeń do realizacji dostaw wody do odbiorców w wymaganych ilościach i pod odpowiednim ciśnieniem oraz dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, a także zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków.*
3. *Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do spełniania wymagań dotyczących 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.*
4. *Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do prowadzenia systematycznej kontroli jakości dostarczanej wody.*
5. *Przedsiębiorstwo realizując zezwolenie zobowiązane jest do bezwzględnego przestrzegania regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na obszarze jego działania.*

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, obejmującej w szczególności:*
 - 1) *ewidencję skarg i wniosków oraz dokumentację ich załatwiania,*
 - 2) *ewidencję awarii oraz ich zasięgu i czasu usuwania,*
 - 3) *ewidencję i archiwum sprawozdań z kontroli usługodawcy, dokonywanych przez organy upoważnione do ich przeprowadzania w oparciu o odrębne przepisy.*
2. *Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do przedkładania Prezydentowi Miasta Konina wraz z rocznym sprawozdaniem finansowym informacji o :*
 - a) *realizacji skarg i wniosków,*
 - b) *występujących awariach,*
 - c) *wnioskach pokontrolnych z przeprowadzonych kontroli zewnętrznych,*
 - d) *jakości usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę,*
 - e) *jakości usług zbiorowego odprowadzania ścieków.*
3. *Prezydent Miasta Konina uprawniony jest do przeprowadzania kontroli działalności przedsiębiorstwa zwłaszcza, gdy zostaną zgłoszone przez odbiorców usług istotne nieprawidłowości w jego działalności.*

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 niedoboru wody spowodowanego niedostateczną wydajnością ujęć lub ograniczoną przepustowością sieci wodociągowych, przedsiębiorstwo zobowiązane jest do opracowania i wdrożenia programu dostaw wody w warunkach występowania jej niedoboru, uwzględniającego rotacyjne ograniczenia lub przerwy w dostawach wody dla poszczególnych rejonów gminy, jak również poprzez ograniczenie zużycia wody na inne cele niż zaopatrzenie ludności.*
 3. *W przypadku zaistnienia przerw w dostawach wody na skutek siły wyższej, a także 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:*
 - *niezwłocznego poinformowania o zaistniałej sytuacji odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty w danej miejscowości,*
 - *uruchomienia zastępczych punktów poboru wody rozmieszczonych w sposób umożliwiający korzystania z nich przez odbiorców usług i opublikowania informacji o ich usytuowaniu,*
 - *niezwłocznego przystąpienia do usuwania skutków awarii lub zdarzeń nagłych, bądź wynikających z działania siły wyższej.*
- 5) *Zobowiązanie do prowadzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne racjonalnej gospodarki w zakresie działalności objętej zezwoleniem:*
1. *Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do prowadzenia działalności 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 ustalania opłat w oparciu o niezbędne przychody, których wartość pokrywa uzasadnione wydatki związane z eksploatacją, utrzymaniem i rozwojem urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, ponoszonych dla zapewnienia odpowiedniej ilości i jakości usług - z uwzględnieniem kryterium racjonalizacji prowadzenia działalności.*
 3. *Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do uwzględnienia przedsięwzięć racjonalizujących zużycie wody oraz odprowadzanie ścieków w wieloletnich planach rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.*
- 6) *Warunki wygaśnięcia lub cofnięcia zezwolenia:*
1. *Zezwolenie wygasa:*
 - a) *z upływem terminu, na który zostało wydane,*
 - b) *w związku z likwidacją podmiotu, na którego wniosek zostało wydane,*
 - c) *w związku z zaniechaniem przez przedsiębiorstwo działalności objętej zezwoleniem.*
 2. *Zezwolenie może być cofnięte:*
 - a) *za zgodnym porozumieniem stron,*
 - b) *na skutek rażącego - systematycznego nie wywiązywania się przedsiębiorstwa z zadań określonych w niniejszym zezwoleniu oraz w regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków, o czym przedsiębiorstwo winno być uprzedzone.*

2. **Dostawca** oświadcza, że prowadzi działalność gospodarczą w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Krzymów od dnia 18.02.2019 r. na podstawie zezwolenia – decyzji nr PR.7033.1.2019 z dn. 18.02.2019 r. wydanej przez Wójta Gminy Krzymów zezwalającej na prowadzenie zbiorowego odprowadzania ścieków, zawierającej w szczególności:

1) Przedmiot i obszar działalności:

Przedmiotem działania przedsiębiorstwa jest:

- działalność polegająca na odprowadzaniu i oczyszczaniu ścieków.

Działalność powyższą przedsiębiorstwo winno wykonywać za pomocą urządzeń wymienionych we wniosku o wydanie zezwolenia.

Obszarem działalności przedsiębiorstwa objętym zezwoleniem są nieruchomości położone przy ul. Miodowej w miejscowości Brzeźno.

2) Wymagania w zakresie jakości usług kanalizacyjnych:

1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane 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. Zobowiązane jest w szczególności do zapewnienia wysokiej jakości świadczonych usług, niezawodności i zbiorowego odprowadzania ścieków, przestrzegania wymagań ograniczania szkodliwego oddziaływania na środowisko i utrzymania możliwie niskich kosztów prowadzenia działalności objętej zezwoleniem.

2. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest zapewnić zdolność posiadanych urządzeń do odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, a także zapewnić należyłą jakość odprowadzanych ścieków.

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, obejmującej w szczególności:

1) ewidencję skarg i wniosków oraz dokumentację ich załatwiania,

2) ewidencję awarii oraz ich zasięgu i czasu usuwania,

3) ewidencję i archiwum sprawozdań z kontroli usługodawcy, dokonywanych przez organy upoważnione do ich przeprowadzania w oparciu o odrębne przepisy.

2. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do przedkładania Wójtowi Gminy Krzymów wraz z rocznym sprawozdaniem finansowym informacji o :

1) realizacji skarg i wniosków,

2) występujących awariach,

3) wnioskach pokontrolnych z przeprowadzonych kontroli zewnętrznych,

4) jakości usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę,

5) jakości usług zbiorowego odprowadzania ścieków.

3. *Wójt Gminy Krzymów uprawniony jest do przeprowadzania kontroli działalności przedsiębiorstwa zwłaszcza, gdy zostaną zgłoszone przez odbiorców usług istotne nieprawidłowości w jego działalności.*
- 4) Zobowiązanie do prowadzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne racjonalnej gospodarki w zakresie działalności objętej zezwoleniem:
 1. *Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do prowadzenia działalności 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 ustalania opłat w oparciu o niezbędne przychody, i wydatki związane z eksploatacją, utrzymaniem i rozwojem urządzeń kanalizacyjnych, ponoszonych dla zapewnienia odpowiedniej ilości i jakości usług - z uwzględnieniem kryterium racjonalizacji prowadzenia działalności.*
 3. *Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do uwzględnienia przedsięwzięć racjonalizujących odprowadzanie ścieków w wieloletnich planach rozwoju urządzeń kanalizacyjnych.*
- 5) Warunki wygaśnięcia lub cofnięcia zezwolenia:
 1. *Zezwolenie wygasa:*
 - a) *z upływem terminu, na który zostało wydane,*
 - b) *w związku z likwidacją podmiotu, na którego wniosek zostało wydane,*
 - c) *w związku z zaniechaniem przez przedsiębiorstwo działalności objętej zezwoleniem.*
 2. *Zezwolenie może być cofnięte:*
 - a) *za zgodnym porozumieniem stron,*
 - b) *na skutek rażącego - systematycznego nie wywiązywania się przedsiębiorstwa z zadań określonych w zezwoleniu odprowadzania ścieków, o czym przedsiębiorstwo winno być uprzedzone.*

Rozdział III

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

§ 3.

1. **Dostawca** oświadcza, że na warunkach określonych w Ustawie, Regulaminie, Umowie oraz Ogólnych Warunkach zapewnia dostawę wody lub odprowadzanie ścieków do/z nieruchomości, o której mowa w Umowie, zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia nieruchomości do sieci, o ciśnieniu umożliwiającym użytkowanie wody nie mniejszym niż 0,15 MPa, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych m.in. strukturą i średnicą sieci, przyłącza oraz instalacji wewnętrznej **Odbiorcy usług**.
2. **Dostawca** zobowiązuje się dostarczać wodę w sposób ciągły i niezawodny, w warunkach należytego wykonywania przez **Odbiorcę usług** obowiązków określonych w Ustawie, Regulaminie, Umowie i Ogólnych Warunkach, w szczególności związanych z utrzymaniem przyłącza wodociągowego, będącego w posiadaniu **Odbiorcy usług**, w tym usuwania jego awarii.

3. **Dostawca** zobowiązuje się dostarczać wodę o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi, określonej w Rozporządzeniu w sprawie jakości wody i o parametrach nieprzekraczających wartości:

- żelazo - 0,200 mg/l;
- mangan - 0,05 mg/l;
- jon amonowy - 0,50 mg/l;
- azotany - 50 mg/l;
- azotyny - 0,50 mg/l;
- barwa - 15 mg Pt/l;
- mętność - 1 NTU;
- pH - 6,5÷9,5;
- zapach i smak akceptowalny;
- przewodność elektryczna - 2500 μ S/cm;

i wolną od mikroorganizmów chorobotwórczych i pasożytów w liczbie stanowiącej potencjalne zagrożenie

- Escherichia coli - 0 jtk;
- bakterie grupy coli - 0 jtk (dopuszcza się pojedyncze bakterie < 10 jtk);
- ogólna liczba mikroorganizmów w 22°C - do 100 jtk.

4. Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, Odbiorca usług kanalizacyjnych obowiązany jest odprowadzać ścieki o parametrach nieprzekraczających wartości:

- CHZT - 960 g O₂/m³
- BZT₅ - 480 g O₂/m³,
- zawiesina ogólna - 440 g/m³,
- azot ogólny - 96 g N/m³,
- fosfor ogólny - 16 g P/ m³,
- substancje ekstrahujące się eterem naftowym - 80 g/m³,

5. **Dostawca** zobowiązuje się odbierać ścieki w sposób ciągły i niezawodny, w warunkach należytego wykonywania przez **Odbiorcę usług** obowiązków określonych w Ustawie, Regulaminie, 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.

§ 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 w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych, Umowie i Ogólnych Warunkach.

3. Przekroczenie wskaźników jakościowych ścieków przemysłowych odprowadzanych do kanalizacji **Dostawcy** jest podstawą naliczenia opłat za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych **Dostawcy** określanych zgodnie z taryfą, Rozporządzeniem w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych, Umową i Ogólnymi Warunkami.
4. **Dostawca** jest obowiązany do prowadzenia regularnej kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków bytowych i ścieków przemysłowych oraz kontroli przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych.

Rozdział IV

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

§ 5.

1. Umowa określa Stronę odpowiedzialną za zapewnienie niezawodnego działania instalacji i przyłączy wodociągowych lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych.
2. Jeżeli awaria przyłączy **Odbiorcy usług**, powoduje:
 - 1) zagrożenie obniżenia poziomu usług świadczonych przez **Dostawcę**,
 - 2) niebezpieczeństwo poniesienia szkody przez **Dostawcę** lub osoby trzecie,
 - 3) zagrożenie dla środowiska,**Dostawca** jest uprawniony do podjęcia wszelkich technicznie dostępnych działań, celem usunięcia zagrożenia lub niebezpieczeństwa.
3. **Odbiorca usług** może zlecić **Dostawcy** usunięcie awarii przyłączy wodociągowego lub przyłączy kanalizacyjnego, jeżeli zgodnie z Umową odpowiada za zapewnienie niezawodnego działania przyłączy. W takim przypadku usunięcie awarii następuje za wynagrodzeniem określonym w cenniku **Dostawcy**, podawanym do wiadomości **Odbiorcy usług** przy przyjęciu zlecenia. Awaria jest usuwana w terminie uzgodnionym pomiędzy **Odbiorcą usług** a **Dostawcą**. **Odbiorca usług** zobowiązuje się dokonać zapłaty za zlecone usunięcie awarii w terminie określonym na fakturze, wystawionej po usunięciu awarii przez **Dostawcę**, nie krótszym niż 14 dni od jej wysłania lub doręczenia w inny sposób.
4. W przypadku zaistnienia okoliczności, o których mowa w ust. 2 i braku realizacji przez **Odbiorcę usług** obowiązku usunięcia awarii zgodnie z Umową, w terminie 2 dni od jej zaistnienia lub braku zlecenia w tym terminie jej usunięcia **Dostawcy** na zasadach określonych w ust. 3, **Dostawca** jest zobowiązany do usunięcia awarii przyłączy i powiadomienia **Odbiorcy usług** o zamiarze rozpoczęcia robót. Kosztami zastępczego usunięcia awarii **Dostawca** obciąża **Odbiorcę usług**.

Rozdział V

Sposoby i terminy wzajemnych rozliczeń

§ 6.

1. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków następują na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.
2. Stawki opłaty abonamentowej, regulowane są przez **Odbiorcę usług** niezależnie od tego, czy pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w danym okresie rozliczeniowym.
3. Zmianę taryf **Dostawca** ogłasza na swojej stronie internetowej lub udostępnia ją w biurze obsługi klienta.
4. Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się:
 - 1) na podstawie wskazań wodomierza głównego,
 - 2) w przypadku braku wodomierza głównego – zgodnie z przepisami dotyczącymi przeciętnych norm zużycia wody,
 - 3) w przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego ilość pobranej 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. **Dostawca** na wniosek **Odbiorcy usług** występuje o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego. W przypadku, gdy sprawdzenie działania wodomierza nie potwierdza zgłoszonych przez **Odbiorcę usług** zastrzeżeń, pokrywa on koszty sprawdzenia.
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 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 **Dostawcy**, 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,
 - 5) w rozliczeniach z **Odbiorcą Usług** pobierającym wodę z ujęć własnych oraz urządzeń **Dostawcy** i wprowadzającym ścieki do urządzeń **Dostawcy**, 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,

- 6) 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. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego należącego do **Odbiorcy usług**, na okres braku tego urządzenia (który nie może być dłuższy niż 3 miesiące), **Dostawca** może zainstalować tymczasowo własne urządzenie pomiarowe.
7. Jeżeli **Odbiorcą usług Dostawcy** jest wyłącznie właściciel lub zarządca budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, jest on obowiązany do rozliczenia kosztów tych usług.
8. Przy dokonywaniu zapłaty za należności **Odbiorca usług** ma prawo wskazania konkretnej należności na poczet której dokonuje zapłaty. Jednakże to, co przypada na poczet danej należności, **Dostawca** może przede wszystkim zaliczyć na związane z nią zaległe należności uboczne oraz na zalegającą należność główną.
9. Jeżeli **Odbiorca usług** nie wskazał, które z należności chce zaspokoić, **Dostawca** ma prawo zaliczyć otrzymane środki pieniężne na poczet jednej z należności, po uprzednim przyjęciu przez **Odbiorcę usług** pokwitowania.
10. W przypadku braku oświadczenia **Odbiorcy usług** lub **Dostawcy**, o którym mowa w ust. 7 i 8, dokonaną zapłatę zalicza się przede wszystkim na poczet należności wymagalnej, a jeżeli jest kilka należności wymagalnych - na poczet najdawniej wymagalnej.

§ 7.

1. **Dostawca** za świadczone usługi wystawia faktury, po dokonaniu odczytu wodomierza głównego, 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 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.
6. W przypadku gdy **Odbiorca usług** zawiera **Umowę** stanowiącą transakcję handlową w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych (Dz. U. z 2023 r. poz. 1790 ze zm.), może on zostać obciążony odsetkami ustawowymi za opóźnienie w transakcjach handlowych oraz rekompensatą za koszty odzyskiwania należności. Rekompensata, o której mowa w zdaniu poprzedzającym stanowi równowartość kwoty:
 - 1) 40 euro - gdy wartość należności nie przekracza 5000 złotych;
 - 2) 70 euro - gdy wartość należności jest wyższa niż 5000 złotych, ale niższa niż 50 000 złotych;
 - 3) 100 euro - gdy wartość należności jest równa lub wyższa od 50 000 złotych.
7. Równowartość kwoty rekompensaty, o której mowa w ust. 6 jest ustalana przy zastosowaniu średniego kursu euro ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski ostatniego dnia roboczego miesiąca poprzedzającego miesiąc, w którym należność stała się wymagalna.
8. **Dostawcy** przysługuje również zwrot, (w uzasadnionej wysokości) poniesionych kosztów odzyskiwania należności przewyższających kwotę rekompensaty, o której mowa w ust. 6.

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, Regulaminem, 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, Regulaminem, postanowieniami Umowy i Ogólnych Warunków,
- 3) składania reklamacji zgodnie z § 14 Ogólnych Warunków,
- 4) wystąpienia do **Dostawcy** z wnioskiem o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego, wodomierza dodatkowego i wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody przez niezależny zewnętrzny podmiot posiadający odpowiednie uprawnienia.

§ 9.

1. **Dostawca** 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 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) do naliczenia opłat za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych **Dostawcy**, zgodnie z zasadami określonymi w taryfie, Rozporządzeniu w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych i § 15 Ogólnych Warunków.
2. Osoby reprezentujące **Dostawcę**, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia, mają prawo wstępu na teren nieruchomości oraz do obiektu budowlanego, w celu:
- 1) zainstalowania lub demontażu wodomierza głównego,
 - 2) przeprowadzenia kontroli urządzenia pomiarowego, wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych i dokonania odczytu ich wskazań oraz dokonania badań i pomiarów,
 - 3) przeprowadzenia przeglądów i napraw urządzeń posiadanych przez **Dostawcę**,
 - 4) sprawdzenia ilości i jakości ścieków odprowadzanych przez **Odbiorcę usług**,
 - 5) odcięcia przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego ,
 - 6) usunięcia awarii przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego, zgodnie z postanowieniami § 5 Ogólnych Warunków.
3. W razie odcięcia dostawy wody w przypadku gdy **Odbiorca usług** nie uiszczył należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty, **Dostawca** jest zobowiązany do równoczesnego udostępnienia zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformowania o możliwościach korzystania z tego punktu.
4. **Dostawca** 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 Miasta Konina 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 **Dostawcy** o awarii posiadanych przyłączy,
- 4) niewykonywania jakichkolwiek czynności mogących wpłynąć na zmianę stanu technicznego urządzeń i przyrządów należących do **Dostawcy**, a w szczególności wodomierza głównego,
- 5) niedokonywania bez zgody **Dostawcy** zmiany lokalizacji wodomierza głównego,
- 6) zapewnienia **Dostawcy** możliwości wykonania niezbędnych napraw urządzeń i przyłączy posiadanych przez **Dostawcę**,
- 7) zainstalowania i utrzymania antyskażeniowych zaworów zwrotnych zgodnie z obowiązującymi Polskimi Normami, o ile taki obowiązek wynika dla **Odbiorcy usług** z powszechnie obowiązujących przepisów prawa,
- 8) wydzielenia i utrzymania we właściwym stanie technicznym pomieszczenia, w którym zainstalowany jest wodomierz główny lub szczelnej studni wodomierzowej, w sposób zapewniający osobom reprezentującym **Dostawcę** 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, lub wodomierz zainstalowany na własnym ujęciu wody, w sposób zapewniający osobom reprezentującym **Dostawcę** swobodny dostęp do wodomierza w celu i na warunkach opisanych w § 9 ust. 2 Ogólnych Warunków,
- 10) nie odprowadzania do urządzeń **Dostawcy** substancji mogących negatywnie wpłynąć na funkcjonowanie urządzeń **Dostawcy**, a w szczególności:
 - a) odpadów stałych, które mogą powodować zmniejszenie przepustowości przewodów kanalizacyjnych, a szczególności żwiru, piasku, popiołu, szkła, wytloczyn, 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 **Dostawcy**, powodować zagrożenie pożarowe lub wybuchowe, oddziaływać szkodliwie na bezpieczeństwo i zdrowie osób obsługujących lub powodować zagrożenie środowiska naturalnego.
- 11) natychmiastowego powiadomienia **Dostawcy** o stwierdzeniu zerwania plomby wodomierza głównego, wodomierza dodatkowego, wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody, ich osłon, uszkodzenia wodomierza, jego przemieszczenia lub kradzieży oraz innych okolicznościach powodujących brak możliwości dokonania prawidłowego odczytu lub umożliwiającą podważenie wiarygodności tego odczytu,

- 12) pokrycia kosztów sprawdzenia wodomierza głównego, wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody, dokonanego na wniosek **Odbiorcy usług**, w przypadku gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza nie potwierdza zgłoszonych przez **Odbiorcę usług** zastrzeżeń,
 - 13) pokrycia kosztów sprawdzenia wodomierza dodatkowego na wniosek **Odbiorcy usług**,
 - 14) zawiadomienia **Dostawcy** o mającej nastąpić zmianie określonego w Umowie celu zużywanej wody lub rodzaju odprowadzanych ścieków,
 - 15) naprawy i legalizacji wodomierza dodatkowego zapewniając sprawność tych urządzeń,
 - 16) zgłaszania **Dostawcy** faktu legalizacji, wymiany lub montażu wodomierza dodatkowego, urządzenia pomiarowego w celu założenia plomby, spisania protokołu i wykonania rozliczenia.
 - 17) nie wykorzystywania sieci wodociągowej, przyłącza bądź instalacji wodociągowej do uziemienia urządzeń elektrycznych,
 - 18) zainstalowania i utrzymania urządzenia przeciwzalewowego, zgodnie z obowiązującymi Polskimi Normami, o ile taki obowiązek wynika dla **Odbiorcy usług** z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
3. Do obowiązków **Odbiorcy usług** wprowadzającego ścieki przemysłowe do urządzeń kanalizacyjnych **Dostawcy** należy ponadto:
- 1) niezwłoczne powiadomianie **Dostawcy** 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 **Dostawcy** 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 **Dostawcy** 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 **Dostawcy** 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. **Dostawca** 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 **Dostawcy** należy w szczególności:

- 1) dostarczanie w sposób ciągły wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, o jakości badanej w punkcie czerpalnym zlokalizowanym w możliwie najbliższym miejscu przed wodomierzem głównym lub przyłączem wodociągowym, z zastrzeżeniem postanowień Umowy i Ogólnych Warunków,
- 2) odbieranie w sposób ciągły ścieków określonych w Umowie w stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami, z zastrzeżeniem postanowień Umowy i Ogólnych Warunków,
- 3) utrzymanie w należyтым stanie technicznym urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych służących świadczeniu usług na rzecz **Odbiorcy usług**,
- 4) usuwanie awarii urządzeń 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) powiadamianie **Odbiorcy usług** o mającej nastąpić przerwie lub ograniczeniu w dostawie wody spowodowanej wykonaniem planowanych prac konserwacyjnych, remontowych lub modernizacyjnych – na swojej stronie internetowej lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, na co najmniej 2 dni robocze przed planowanym terminem zaistnienia takiej przerwy,
- 8) niezwłoczne powiadamianie **Odbiorcy usług**, na swojej stronie internetowej lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych, awaryjnych przerwach bądź ograniczeniach w dostawie wody, oraz o ile to możliwe o planowanym terminie przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- 9) zapewnienie zastępczego punktu poboru wody wraz z poinformowaniem **Odbiorcy usług** o jego lokalizacji, w przypadku przerwy w dostawie wody, przekraczającej 6 godzin, odpowiednio do możliwości technicznych i technologicznych.

3. W przypadku planowanych prac konserwacyjnych, remontowych lub modernizacyjnych lub wystąpienia awarii urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych **Dostawcy**, a także innych zdarzeń nagłych, nieprzewidywanych i niezależnych od **Dostawcy**, które powodują przerwy lub ograniczenia w dostawie wody lub odprowadzaniu ścieków, **Dostawca** 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. **Dostawca** zobowiązany jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które **Dostawca** 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 **Dostawca** ponosi odpowiedzialność. **Odbiorca usług** może domagać się obniżenia należności za ścieki nie wprowadzone do urządzeń kanalizacyjnych **Dostawcy** na skutek okoliczności za które **Dostawca** ponosi odpowiedzialność.
3. 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.
4. **Dostawca** 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) awarię instalacji lub przyłączy znajdujących się w posiadaniu **Odbiorcy usług**,
 - 4) niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem przez **Odbiorcę usług** obowiązków wynikających z Ustawy, innych przepisów prawa oraz Umowy i Ogólnych Warunków.
5. Postanowienia niniejszego paragrafu nie wyłączają oraz nie ograniczają uprawnień **Odbiorcy usług** do dochodzenia naprawienia szkody na podstawie ogólnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności gdy **Dostawca** odpowiada na zasadzie ryzyka.
6. **Dostawca** może dochodzić odszkodowania na zasadach ogólnych w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Regulaminu, Umowy i Ogólnych Warunków przez **Odbiorcę usług**, w szczególności w przypadku:
 - 1) stwierdzenia nielegalnego poboru wody i/lub nielegalnego odprowadzania ścieków,
 - 2) stwierdzenia uszkodzenia lub zaboru wodomierza głównego powstałych na skutek okoliczności za które odpowiedzialność ponosi **Odbiorca usług**, w szczególności w związku z niedopełnieniem obowiązków **Odbiorcy usług** określonych w Ustawie, Regulaminie, Umowie i Ogólnych Warunkach,
 - 3) stwierdzenia niesprawności lub nieprawidłowości wskazań wodomierza głównego, wodomierza dodatkowego, 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:
 - a) na mocy porozumienia stron,
 - b) przez **Odbiorcę usług** z zachowaniem dwumiesięcznego okresu wypowiedzenia,
 - c) przez **Dostawcę** w wypadku zaistnienia podstaw do odcięcia wody bądź zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego zgodnie z przepisami Ustawy,

- d) przez **Dostawcę**, gdy **Odbiorca usług**, pomimo pisemnego wezwania ze strony **Dostawcy** i wyznaczenia co najmniej 30 dniowego terminu na zaniechanie naruszeń, nadal nie wykonuje obowiązków lub łamie zakazy ciążące na nim z mocy § 10 ust. 2 pkt. 4-8 oraz 10 Ogólnych Warunków,
 - e) przez **Dostawcę**, gdy **Odbiorca usług**, pomimo pisemnego wezwania ze strony **Dostawcy** i wyznaczenia co najmniej 14 dniowego terminu na zaniechanie naruszeń, nadal uniemożliwia osobom reprezentującym **Dostawcę** realizację uprawnień wskazanych w § 9 ust. 2 Ogólnych Warunków.
2. Z chwilą rozwiązania umowy, **Dostawca** może dokonać odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego oraz może zdemontować wodomierz główny.
 3. Warunkiem rozwiązania umowy na wniosek **Odbiorcy usług** jest umożliwienie **Dostawcy** dokonania odczytu wskazań wodomierza głównego, jego demontażu i zaplombowania przyłączy. Do tego czasu opłaty naliczane są wg zasad wynikających z umowy.
 4. **Odbiorca usług** jest zobowiązany do poinformowania **Dostawcy** o utracie tytułu prawnego do nieruchomości lub ustanowieniu takiego tytułu na rzecz osoby trzeciej. Do czasu poinformowania **Dostawcy** o zaistniałej zmianie i związanego z tym zamknięcia przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego albo zawarcia umowy z nowym odbiorcą, **Odbiorca usług** jest odpowiedzialny za należności z tytułu świadczenia przez **Dostawcę** do/z nieruchomości.
 5. **Dostawca** wypowiadając Umowę podaje **Odbiorcy usług** przyczyny wypowiedzenia.

Rozdział IX

Reklamacje

§ 14.

1. **Odbiorca usług** ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez **Dostawcę** Umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.
2. Reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej. Zaleca się aby reklamacja zawierała co najmniej:
 - 1) imię i nazwisko/nazwę firmy i adres **Odbiorcy usług**,
 - 2) przedmiot reklamacji,
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 4) numer Umowy,
 - 5) podpis **Odbiorcy usług**.
3. **Dostawca** jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia jej wniesienia, Przedłużenie terminu na rozpatrzenie reklamacji do 30 dni możliwe jest w sytuacji, gdy niezbędne jest zbadanie przez **Dostawcę** urządzenia pomiarowego, przeprowadzenie wizji lokalnej lub zbadanie jakości dostarczanej wody. W przypadku ekspertyzy wodomierza głównego, dodatkowego i wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody **Odbiorcy usług**, reklamacje będą rozpatrywane w ciągu 14 dni od daty otrzymania świadectwa ekspertyzy wodomierza.
4. **Dostawca** udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.

Rozdział X

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

§ 15.

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

Rozdział XI

Postanowienia końcowe

§ 16

1. Osoby reprezentujące **Dostawcę** dokonujące montażu lub wymiany wodomierza głównego, potwierdzają ten fakt pisemnym protokołem, w którym podaje się co najmniej: datę wykonania czynności, numer oraz stan każdego wodomierza głównego, podpisy osób dokonujących montażu lub wymiany wodomierza głównego oraz osoby obecnej przy tych czynnościach, ewentualnie informację o odmowie podpisania przez nią protokołu.
2. **Odbiorca usług** zobowiązany jest niezwłocznie poinformować na piśmie **Dostawcę** 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 pod rygorem nieważności wymagają formy pisemnej, chyba że Ogólne Warunki, Umowa lub przepisy prawa stanowią inaczej.
5. **Dostawca** na swojej stronie internetowej www.pwik-konin.com.pl zamieszcza:
 - 1) Obowiązujące taryfy,
 - 2) Regulamin,
 - 3) Ustawę,
 - 4) Rozporządzenie taryfowe, w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych, w sprawie przeciętnych norm zużycia wody, w sprawie jakości wody,
 - 5) Informację o dopuszczalnych wartościach wskaźników zanieczyszczeń w ściekach przemysłowych odprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych Dostawcy,
 - 6) Informację o sposobie rozstrzygania, zgodnie z ustawą, spraw spornych w przedmiocie:
 - odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne,
 - odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości, osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.
6. Wypełniając obowiązek informacyjny **Dostawcy** względem **Odbiorcy usług** dotyczący przetwarzania przez **Dostawcę** danych osobowych **Odbiorcy usług**, a wynikający z zapisów

art. 13 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urzęd. Unii Europ. z dnia 04.05.2016 r. L 119/1) – RODO **Dostawca** informuje, iż:

- 1) Administratorem Danych Osobowych (ADO) **Odbiorcy usług** jest Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. , ul. Poznańska 49, 62 – 510 Konin, dalej jako „**Dostawca**”;
- 2) Administrator powołał Inspektora Ochrony Danych (IOD), z którym można się skontaktować pod nr tel. 63 240 – 39 – 19 lub adresem e-mail: iod@pwik-konin.com.pl bądź listownie na adres: ul. Poznańska 49, 62 – 510 Konin;
- 3) dane osobowe **Odbiorcy usług** będą przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a (Internetowe Biuro Obsługi Klienta - IBOK, System Dystrybucji Informacji - SDI-SMS), b, c i f RODO w celu należytego świadczenia usług przez **Dostawcę**, wynikających z Umowy Spółki, Umowy, z zapisów Ustawy, a także w celu marketingu własnych produktów lub usług **Dostawcy** oraz dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej, ponadto mogą być przetwarzane również w celu zapewnienia bezpieczeństwa osobom poruszającym się po obiektach **Dostawcy**, ochrony mienia oraz zachowania w tajemnicy informacji, których ujawnienie mogłoby narazić **Dostawcę** na szkodę (monitoring wizyjny). Cele, zakres oraz sposób zastosowania ww. monitoringu są dostępne na tablicy ogłoszeń w siedzibie **Dostawcy** oraz na stronie internetowej - www.pwik-konin.com.pl w zakładce „Ochrona danych osobowych” plik „Monitoring wizyjny”;
- 4) prawnie uzasadnionymi interesami **Dostawcy** w zakresie przetwarzania danych osobowych **Odbiorcy usług** jest konieczność realizacji swoich podstawowych zadań na podstawie Umowy Spółki;
- 5) dane osobowe **Odbiorcy usług** są udostępniane następującym odbiorcom danych - Krajowemu Rejestrowi Długów Biuro Informacji Gospodarczej S.A. z siedzibą we Wrocławiu oraz mogą być udostępniane następującym odbiorcom danych – innym podmiotom/agencjom windykacyjnym w przypadku dochodzenie roszczeń z tytułu zalegania z opłatami za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków lub z tytułu świadczenia innych usług przez **Dostawcę**, o których mowa w Umowie Spółki oraz podmiotom świadczącym usługi w zakresie dostarczania korespondencji związanej z realizacją Umowy, w tym faktur. Dane osobowe **Odbiorcy usług** mogą być przekazywane organom państwowym, organom ochrony prawnej (Policja, Prokuratura, Sąd) lub organom samorządu terytorialnego w związku z prowadzonym postępowaniem;
- 6) dane osobowe **Odbiorcy usług** nie będą przekazywane do państwa trzeciego ani do organizacji międzynarodowej;
- 7) dane osobowe **Odbiorcy usług** będą przetwarzane wyłącznie przez okres niezbędny do realizacji celów przetwarzania tj. do czasu zakończenia świadczenia usługi przez **Dostawcę** na rzecz **Odbiorcy usług**, a w przypadku braku zapłaty za zrealizowaną usługę aż do zakończenia postępowania sądowego i uprawomocnienia się orzeczenia sądowego, nie dłużej jednak niż obowiązujące terminy przedawnienia roszczeń cywilnych i karnych, stosownie do

- postanowień w szczególności: ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. 2023 r. poz. 1610 ze zm.), ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks karny (Dz. U. z 2024 r. poz. 17 ze zm.), ustawy z dnia 20 maja 1971 r. Kodeks wykroczeń (Dz. U. z 2023 r. poz. 2119 ze zm.);
- 8) **Odbiorcy usług** przysługuje prawo żądania dostępu do treści swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania lub prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych;
 - 9) w przypadku Internetowego Biura Obsługi Klienta – IBOK oraz Systemu Dystrybucji Informacji - SDI-SMS **Odbiorca usług** ma prawo do wycofania zgody w dowolnym momencie czasowym, przy czym cofnięcie zgody nie ma wpływu na zgodność przetwarzania, którego dokonano na jej podstawie przed cofnięciem zgody;
 - 10) **Odbiorca usług** ma prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (PUODO), ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, tel. 22 531 03 00, e-mail: kancelaria@uodo.gov.pl;
 - 11) podanie przez **Odbiorcę usług** danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne w celu realizacji niniejszego stosunku umownego. Odmowa udostępnienia danych przez **Odbiorcę usług** spowoduje konieczność rozwiązania Umowy pomiędzy **Dostawcą** a **Odbiorcą usług**;
 - 12) dane osobowe **Odbiorcy usług** nie będą podlegały zautomatyzowanym procesom podejmowania decyzji przez **Dostawcę**, w tym profilowaniu przy realizacji niniejszej Umowy.