

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

obowiązujące w

**WODOCIĄGACH CHRZANOWSKICH
SPÓŁCE Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ
Z SIEDZIBĄ W CHRZANOWIE**

**Rozdział I
Definicje**

§ 1.

1. W rozumieniu niniejszych Ogólnych Warunków Umów oraz zawartej Umowy podane poniżej określenia oznaczają:
 - 1) **Przedsiębiorstwo –Wodociągi Chrzanowskie Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą w Chrzanowie, ul. Jagiellońska 8, 32 – 500 Chrzanów, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Krakowa Śródmieścia w Krakowie pod numerem KRS 0000067967, legitymująca się numerem NIP 628-000-10-37 oraz REGON 271953804, tel.326241360, 326241370, fax326233242, e-mail: poczta@wodociagi.chrzanowskie.pl
 - 2) **Odbiorca usług** – każdy, kto korzysta z usług wodociągowo-kanalizacyjnych świadczonych przez Przedsiębiorstwo w zakresie 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.2020.2028 t.j. z dnia 2020.11.17 z późn.zm.)
 - 4) **Rozporządzenie taryfowe** – Rozporządzenie Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryfy oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków(Dz.U.2022.1074 t.j. z dnia 2022.05.20 z późn. zm.).
 - 5) **Rozporządzenie przemysłowe** – Rozporządzenie Ministra Budownictwa z dnia 14 lipca 2006 r. w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych(Dz.U. z 2016 r. poz. 1757- tekst jednolity z późn.zm).
 - 6) **Rozporządzenie w sprawie jakości wody** – Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. z 2017 r., poz. 2294późn. zm.).
 - 7) **Rozporządzenie w sprawie przeciętnych norm zużycia wody** – Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 14 stycznia 2002 r. w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody (Dz. U. z 2002 r., nr 8, poz. 70).

- 8) **Regulamin** – Uchwała Zgromadzenia Związku Międzygminnego „Gospodarka Komunalna” nr 16/2021 z dnia 12 października 2021 r. w sprawie Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, ogłoszona w Dzienniku Urzędowym Województwa Małopolskiego.
 - 9) **Umowa** – umowa o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków zawarta z Odbiorcą usług.
 - 10) **Ogólne Warunki Umów**– niniejszy dokument, stanowiący integralną część Umowy, przedkładany Odbiorcy usług przed zawarciem Umowy. Zmiana postanowień Ogólnych Warunków Umów 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 Umów 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 Umów 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 Umów z przepisami prawa.
2. Innym użytym w Ogólnych Warunkach Umów pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności Ustawa oraz Regulamin.

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 gmin Chrzanów, Libiąż, Trzebinia na podstawie decyzji Zarządu Międzygminnego Związku Chrzanowa, Libiąża, Trzebini „Gospodarka Komunalna” w Chrzanowie nr 1/2002 z dnia 21 listopada 2002r. ze zmianą zgodnie z decyzją nr 1/2012 z 19 marca 2012 r. zezwalającej na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, zawierającej w szczególności:

- 1) Przedmiot działalności:
 - a) pobór, uzdatnianie i dostarczanie wody,
 - b) odprowadzanie i oczyszczanie ścieków,
 - c) obróbka i usuwanie odpadów innych niż niebezpieczne,
 - d) roboty związane z budową rurociągów przesyłowych i sieci rozdzielczych,
 - e) wykonywanie instalacji wodno-kanalizacyjnych, ciepłych, gazowych i klimatyzacyjnych,
 - f) pozostałe specjalistyczne roboty budowlane, gdzie indziej niesklasyfikowane,
 - g) pozostała sprzedaż detaliczna prowadzona poza siecią sklepową, straganami i targowiskami,
 - h) pozostały transport lądowy pasażerski, gdzie indziej niesklasyfikowany,
 - i) transport drogowy towarów,
 - j) działalność w zakresie pozostałej telekomunikacji,
 - k) wynajem i zarządzanie nieruchomościami własnymi i dzierżawionymi,
 - l) działalność w zakresie inżynierii i związane z nią doradztwo techniczne,

- m) pozostałe badania i analizy techniczne,
 - n) obiekty noclegowe turystyczne i miejsca krótkotrwałego zakwaterowania.
- 2) Obszar działalności:
- a) miasto i gmina Chrzanów,
 - b) miasto i gmina Libiąż,
 - c) miasto i gmina Trzebinia.
- 3) Wymagania w zakresie jakości usług wodociągowo-kanalizacyjnych:
- a) 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.
 - b) Przedsiębiorstwo 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.
 - c) 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 należytą jakość dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków.
 - d) 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.
 - e) Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do prowadzenia systematycznej kontroli jakości dostarczanej wody.
 - f) Przedsiębiorstwo realizując zezwolenie zobowiązane jest do bezwzględnego przestrzegania Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na obszarze działania.
- 4) Warunki, zakres i tryb kontroli realizacji zezwolenia i przestrzegania regulaminu, o którym mowa w art. 19 ust. 1 Ustawy:
- a) Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do prowadzenia dokumentacji jakości świadczonych usług, obejmującej w szczególności:
 - ewidencję skarg i wniosków oraz dokumentację ich załatwiania,
 - ewidencję awarii oraz ich zasięgu i czasu usuwania,
 - ewidencję i archiwum sprawozdań z kontroli Przedsiębiorstwa, dokonywanych przez organy upoważnione do ich przeprowadzenia w oparciu o odrębne przepisy.
 - b) Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do przedkładania Zarządowi Związku Międzygminnego „Gospodarka Komunalna” wraz z rocznym sprawozdaniem finansowym informacji o:
 - występujących awariach,
 - wnioskach pokontrolnych z przeprowadzonych kontroli zewnętrznych,
 - jakości usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę,
 - jakości usług zbiorowego odprowadzania ścieków.

- c) Zarząd Związku Międzygminnego „Gospodarka Komunalna” uprawniony jest do przeprowadzania kontroli działalności Przedsiębiorstwa, gdy zostaną zgłoszone przez Odbiorców usług istotne nieprawidłowości w jego działalności.
- 5) Warunki wprowadzania ograniczeń dostarczania wody bądź ograniczenia lub wstrzymania odbioru ścieków:
- a) Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do zapewnienia zdolności posiadanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody w wymaganych ilościach.
 - b) 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.
 - c) W przypadku zaistnienia przerw w dostawach wody bądź ograniczenia lub wstrzymania odbioru ścieków 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.
- 6) Zobowiązanie do prowadzenia przez Przedsiębiorstwo racjonalnej gospodarki w zakresie działalności objętej zezwoleniem:
- a) 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.
 - b) 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 działalności.
 - c) Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do uwzględnienia przedsięwzięć racjonalizujących zużycie wody oraz odprowadzanie ścieków w wieloletnich planach rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.
- 7) Warunki wygaśnięcia lub cofnięcia zezwolenia:
- a) Zezwolenie wygasa:
 - w związku z likwidacją podmiotu, na którego wniosek zostało wydane
 - w związku z zaniechaniem przez Przedsiębiorstwo działalności objętej zezwoleniem.
 - b) Zezwolenie może być cofnięte:
 - za zgodnym porozumieniem stron,

- na skutek rażącego systematycznego nie wywiązywania się Przedsiębiorstwa z zadań określonych w zezwoleniu oraz w regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków, o czym Przedsiębiorstwo winno być uprzedzone,
 - utraty przez Przedsiębiorstwo innych pozwoleń niezbędnych dla realizacji przedmiotu zezwolenia,
 - ze względu na wymogi obronności i bezpieczeństwa państwa określone w odrębnych przepisach.
- 8) Warunki dotyczące okoliczności, w których zezwolenie może być cofnięte bez odszkodowania:
- a) w związku z ewidentnym naruszeniem obowiązków wynikających z zezwolenia,
 - b) gdy przemawia za tym ważny interes państwa lub wynika to z realizacji przepisów o obronności i bezpieczeństwie państwa,
 - c) utraty przez Przedsiębiorstwo zdolności wykonywania zadań objętych zezwoleniem,
 - d) upadłości bądź likwidacji Przedsiębiorstwa,
 - e) gdy cofnięcie zezwolenia następuje na wniosek Przedsiębiorstwa.

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, Ogólnych Warunkach Umów oraz Regulaminie 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 0,05 MPa i nie większym niż 0,6 MPa, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych m.in. strukturą i średnicą sieci oraz przyłącza.
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 Umów, w szczególności związanych z utrzymaniem przyłącza wodociągowego, będącego w posiadaniu Odbiorcy usług, w tym usuwania jego awarii.
3. Przedsiębiorstwo zobowiązuje się dostarczać wodę o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi zgodnie z obowiązującymi przepisami w tym zakresie.
4. Przedsiębiorstwo zobowiązuje się dostarczać wodę w ilości nie mniejszej niż 6 m³ miesięcznie, 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 Umów, 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 6 m³ miesięcznie, o ile Umowa nie stanowi inaczej.

§ 4.

1. Zabronionym jest wprowadzanie ścieków bytowych i ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych przeznaczonych do odprowadzania wód opadowych i roztopowych, a także wprowadzanie wód opadowych i roztopowych oraz wód drenażowych do kanalizacji sanitarnej.
2. Ścieki przemysłowe wprowadzane do urządzeń kanalizacyjnych nie mogą przekraczać dopuszczalnej wartości wskaźników zanieczyszczeń określanych w taryfie, Rozporządzeniu przemysłowym, Umowie i Ogólnych Warunkach Umów.
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 Umów.
4. Przedsiębiorstwo jest obowiązane do prowadzenia regularnej kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków 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. W przypadku wystąpienia awarii przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego znajdującego się w posiadaniu Odbiorcy usług, jest on zobowiązany do bezzwłocznego powiadomienia Przedsiębiorstwo 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 trzecie,
 - 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 na podstawie wyceny dokonanej przez Przedsiębiorstwo według stawek określonych w cenniku Przedsiębiorstwa, podawanych do wiadomości Odbiorcy usług przy przyjęciu zlecenia. Awaria jest usuwana w terminie uzgodnionym pomiędzy Odbiorcą usług, a Przedsiębiorstwem. Odbiorca usług zobowiązuje się dokonać zapłaty za zleczone usunięcie awarii w terminie określonym na fakturze wystawionej po usunięciu awarii przez Przedsiębiorstwo, nie krótszym niż 14 dni od jej wystania 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 w terminie 5 dni od jej zaistnienia, na zasadach określonych w ust. 1 lub braku zlecenia w tym terminie jej usunięcia Przedsiębiorstwu na zasadach określonych w ust. 3, Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do usunięcia awarii przyłącza i powiadomienia Odbiorcy usług o zamiarze rozpoczęcia robót. Kosztami zastępczego usunięcia awarii Przedsiębiorstwo obciąża Odbiorcę usług.

5. W przypadku, gdy przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne znajdują się w posiadaniu Przedsiębiorstwa, odpowiedzialność za niezawodne ich działanie, w tym usuwanie awarii ponosi Przedsiębiorstwo.

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 w sposób zwyczajowo przyjęty.
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) w rozliczeniach z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym oraz z właścicielem lub zarządcą tego budynku należności za dostarczoną wodę mogą być regulowane na podstawie prognozy ilości usług, które mają być świadczone przez Przedsiębiorstwo, prognoza jest ustalana zgodnie z przepisami dotyczącymi przeciętnych norm zużycia wody lub na podstawie średniego zużycia wody w ubiegłym okresie rozliczeniowym.
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 osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym oraz z właścicielem lub zarządcą tego budynku należności za odprowadzone ścieki mogą być regulowane na podstawie prognozy ilości usług, które mają być świadczone przez Przedsiębiorstwo, prognoza jest ustalana zgodnie z przepisami dotyczącymi przeciętnych norm zużycia wody.

- 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 własnego,
 - 6) w rozliczeniach z Odbiorcą usług pobierającym wodę z ujęć własnych oraz urządzeń Przedsiębiorstwa 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 własnego,
 - 7) w przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego, wodomierza dodatkowego, wodomierza własnego ilość odprowadzanych ścieków jest ustalana na podstawie średniej ilości odprowadzanych ścieków w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności działania urządzenia pomiarowego, wodomierza dodatkowego, wodomierza własnego, a gdy nie jest to możliwe na podstawie średniej ilości odprowadzanych ścieków w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zrzuć ścieków w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego, wodomierza dodatkowego, wodomierza własnego.
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 zawarł 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 własnego urządzenia pomiarowego, z zastrzeżeniem § 6 ust. 4pkt 3), § 6 ust. 4 pkt 5) i § 6 ust. 5 pkt 4) Ogólnych Warunków Umów.
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 wystawienia 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, złożony 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.

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 Umów,
- 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 Umów,
- 3) składania reklamacji zgodnie z § 14 Ogólnych Warunków Umów,
- 4) wystąpienia do Przedsiębiorstwa z wnioskiem o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego, wodomierza lokalowego, wodomierza dodatkowego i wodomierza własnego.

§ 9.

1. Przedsiębiorstwo ma prawo:

- 1) odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli:
 - a) przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa,
 - b) Odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy 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 naliczenia opłat dodatkowych za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych Przedsiębiorstwa.

2. Osoby reprezentujące Przedsiębiorstwa, 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 Przedsiębiorstwo,
- 4) sprawdzenia ilości i jakości ścieków odprowadzanych przez Odbiorcę usług,
- 5) odcięcia przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego lub założenia plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczanie wody do lokalu,
- 6) usunięcia awarii przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego, zgodnie z postanowieniami § 5 Ogólnych Warunków Umów.

3. W razie odcięcia dostawy wody w przypadku, gdy Odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrotowe, 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, Związek Międzygminny „Gospodarka Komunalna” z siedzibą w Chrzanowie 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,
 - 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) nieodprowadzania do urządzeń Przedsiębiorstwa 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,
 - 9) wydzielenia i utrzymania we właściwym stanie technicznym pomieszczenia, w którym zainstalowany jest wodomierz główny lub szczelnej studni wodomierzowej, w sposób zapewniający osobom reprezentującym Przedsiębiorstwo swobodny dostęp do wodomierza głównego w celu i na warunkach opisanych w § 9 ust. 2 Ogólnych Warunków Umów,
 - 10) 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 Umów,
 - 11) 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, wyłocznyn, drożdży, szczerziny, 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 Spółki, 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 własnego ich osłon, uszkodzenia wodomierza, 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 własnego.
- 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 własnego, zapewniając sprawność tych urządzeń,
- 17) zawiadomienia Przedsiębiorstwa w danym okresie rozliczeniowym o ilości wody bezpowrotnie zużytej, zgodnie ze wskazaniem wodomierza dodatkowego,
- 18) zgłaszania Przedsiębiorstwu faktu legalizacji, wymiany lub montażu wodomierza dodatkowego, wodomierza lokalowego, wodomierza własnego urządzenia pomiarowego w celu założenia plomby, spisania protokołu i wykonania rozliczenia.
3. Do obowiązków Odbiorcy usług wprowadzającego ścieki przemysłowe do urządzeń kanalizacyjnych Przedsiębiorstwa należy ponadto:
- 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 przed zaworem za wodomierzem głównym, z zastrzeżeniem postanowień Umowy i Ogólnych Warunków Umów,
 - 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 Umów,
 - 3) utrzymanie w należytym 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 Umów,
 - 7) powiadamianie Odbiorcy usług o mającej nastąpić przerwie lub ograniczeniu w dostawie wody spowodowanej wykonaniem planowanych prac konserwacyjnych, remontowych lub modernizacyjnych w zwyczajowo przyjęty sposób, na co najmniej 7 dni przed planowanym terminem zaistnienia takiej przerwy,
 - 8) niezwłoczne powiadamianie Odbiorcy usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych, awaryjnych przerwach bądź ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza, 8 godzin.
 - 9) zapewnienie zastępczego punktu poboru wody wraz z poinformowaniem Odbiorcy usług o jego lokalizacji, w przypadku przerwy w dostawie wody, przekraczającej 12 godzin.
3. W przypadku planowanych prac konserwacyjnych, remontowych lub modernizacyjnych lub wystąpienia awarii urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych 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.

4. W przypadku budynków wielolokalowych, Przedsiębiorstwo może o zdarzeniach wskazanych w ust. 2 pkt 7) – 9) poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości.

Rozdział VII

Odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków Umowy

§ 12.

1. Przedsiębiorstwo zobowiązany 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 lub 32 623 25 55 – czynnie całą dobę lub e-mail: dyspozytornia@wodociagi.chrzanowskie.pl
 - 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 przyłącza 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 Umów.
6. Postanowienia niniejszego paragrafu nie wyłączają oraz nie ograniczają uprawnień Odbiorcy usług do dochodzenia naprawienia szkody na podstawie ogólnych 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 Umów przez Odbiorcę usług, w szczególności w przypadku:
 - 1) stwierdzenia nielegalnego poboru wody i/lub nielegalnego odprowadzania ścieków,
 - 2) stwierdzenia uszkodzenia lub zaboru wodomierza głównego powstałych na skutek okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi Odbiorca usług, w szczególności w związku z niedopełnieniem obowiązków Odbiorcy usług określonych w Ustawie, Umowie i Ogólnych Warunkach Umów.
 - 3) stwierdzenia niesprawności lub nieprawidłowości wskazań wodomierza głównego, wodomierza dodatkowego, wodomierza lokalowego, wodomierza na własnym ujęciu wody, urządzenia pomiarowego powstałych na skutek okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi Odbiorca usług,

w szczególności w wyniku wpływania na zmianę, zatrzymanie, utratę właściwości lub funkcji metrologicznych wymienionych przyrządów pomiarowych.

Rozdział VIII

Warunki wypowiedzenia Umowy

§ 13.

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

Rozdział IX

Reklamacje

§ 14.

1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Przedsiębiorstwo Umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.

2. Reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej. Reklamacja zawiera co najmniej:
 - 1) imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację,
 - 2) przedmiot reklamacji,
 - 3) uzasadnienie,
 - 4) Informację co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszający reklamację.
3. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwienia reklamacji i sposobie rozstrzygania, zgodnie z ustawą, spraw spornych w terminie do 30 od daty jej wpływu w formie pisemnej, chyba że podmiot zgłaszający reklamację wskaże inny sposób kontaktu.

Rozdział X

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

§ 15.

1. Za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych Przedsiębiorstwa, w tym w szczególności dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczeń w ściekach wprowadzonych do urządzeń kanalizacyjnych określonych w taryfie dla zbiorowego odprowadzania ścieków, Przedsiębiorstwo nalicza opłaty dodatkowe.
2. Opłata dodatkowa zostaje ustalona w następujący sposób:

$$\frac{A - B}{1000} \times C \times V$$

gdzie:

- A – ilość substancji stwierdzoną w czasie kontroli
- B - ilość substancji dopuszczalną (zgodnie z obowiązującą taryfą)
- C – stawkę netto opłat za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych (zgodnie z obowiązującą taryfą)
- V – ilość ścieków odprowadzanych w okresie objętym kontrolą

3. W razie przekroczenia przez Odbiorcę usług (dostawcę ścieków przemysłowych) więcej niż jednego ze wskazanych w taryfie wskaźników należących do grupy I, Odbiorca usług uiszcza z tytułu tych przekroczeń opłatę tylko za przekroczenie tego wskaźnika, którego przekroczenie pociąga za sobą naliczenie najwyższej opłaty.
4. W razie przekroczenia przez Odbiorcę usług (dostawcę ścieków przemysłowych) więcej niż jednego ze wskazanych w taryfie wskaźników należących do grupy II Odbiorca usług uiszcza z tytułu tych przekroczeń opłatę tylko za przekroczenie tego wskaźnika, którego przekroczenie pociąga za sobą naliczenie najwyższej opłaty.

5. W razie przekroczenia przez Odbiorcę usług (dostawcę ścieków przemysłowych) więcej niż jednego ze wskazanych w taryfie wskaźników należących do grupy III Odbiorca usług uiści z tytułu tych przekroczeń opłatę tylko za przekroczenie tego wskaźnika, którego przekroczenie pociąga za sobą naliczenie najwyższej opłaty.
6. W razie równoczesnego przekroczenia przez Odbiorcę usług (dostawcę ścieków przemysłowych) wskaźników należących do więcej niż jednej grupy, Odbiorca usług uiści opłatę, która zostanie skalkulowana jako suma opłat naliczonych zgodnie z ust. 2-5 za przekroczenia w ramach poszczególnych grup wskaźników.

Rozdział XI

Postanowienia końcowe

§ 16.

1. Osoby reprezentujące Przedsiębiorstwo dokonujące montażu lub wymiany wodomierza głównego, potwierdzają ten fakt pisemnym protokołem, w którym podaje się co najmniej: datę wykonania czynności, numer oraz stan każdego wodomierza głównego, podpisy osób dokonujących montażu lub wymiany wodomierza głównego oraz osoby obecnej przy tych czynnościach, ewentualnie informację o odmowie podpisania przez nią protokołu.
2. Odbiorca usług zobowiązany jest niezwłocznie poinformować na piśmie Przedsiębiorstwo o zmianie adresu do korespondencji.
3. W sprawach nieuregulowanych w Umowie i Ogólnych Warunkach Umów 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. Przedsiębiorstwo udostępnia w siedzibie oraz zamieszczana stronie internetowej www.wodociagi.chrzanowskie.pl:
 - 1) Obowiązujące taryfy,
 - 2) Regulamin,
 - 3) Wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody,
 - 4) Wzory umów oraz Ogólne Warunki Umów
 - 5) Ustawę, wraz ze wszystkimi aktami wykonawczymi wydanymi na podstawie ustawy,
 - 6) Aktualny tekst wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
 - 7) Informację o procedurze reklamacyjnej,
 - 8) Informację konsumencką.
 - 9) Informację o sposobie rozstrzygania, zgodnie z ustawą, spraw spornych w przedmiocie:
 - a) odmowy zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków,
 - b) odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości,