

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

Rozdział I. Definicje

§ 1.

1. Ilekroć w niniejszych Ogólnych Warunkach Umów o Zaopatrzenie w Wodę i/lub Odprowadzanie Ścieków (dalej „OWU”) jest mowa o:
 - 1) **Przedsiębiorstwie lub PIM** – należy przez to rozumieć Przedsiębiorstwo Inżynierii Miejskiej Sp. z o.o. z siedzibą w Czechowicach-Dziedzicach, przy ul. Szarych Szeregów 2, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym Katowice – Wschód w Katowicach Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego nr KRS 0000110057, NIP 652-16-07-392, REGON: 072686984, będącą dostawcą wody,
 - 2) **Odbiorcy usług** – należy przez to rozumieć każdego, kto korzysta z usług PIM z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i/lub zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie Umowy z PIM,
 - 3) **Obiekcie** – należy przez to rozumieć nieruchomość budynkową lub lokal, do którego dostarczana jest woda i/lub z którego odprowadzane są ścieki, na podstawie umowy Odbiorcy usług z PIM,
 - 4) **Umowie** – należy przez to rozumieć Umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, zawartą pomiędzy PIM, a Odbiorcą usług wraz z niniejszymi OWU, które łącznie stanowią umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków w rozumieniu art. 6 Ustawy,
 - 5) **Regulaminie** – należy przez to rozumieć Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków, uchwalony przez Radę Miejską w Czechowicach-Dziedzicach na podstawie art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków i obowiązujący w gminie Czechowice-Dziedzice,
 - 6) **Taryfie** – należy przez to rozumieć zestawienie ogłoszonych publicznie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków przez Przedsiębiorstwo oraz warunki ich stosowania,
 - 7) **Ustawie** – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków,
 - 8) **Zezwoleniu** – należy przez to rozumieć zezwolenie na wykonywanie działalności w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków, wydane na rzecz Przedsiębiorstwa w drodze decyzji nr 21/1/02 z dnia 20.05.2002 r. Zarządu Miasta w Czechowicach-Dziedzicach.
2. Innym użytym w niniejszych OWU pojęciom należy nadać znaczenie wynikające z Ustawy lub innych przepisów prawa powszechnie obowiązującego.

Rozdział II. Ilość i jakość świadczonych usług wodociagowych lub kanalizacyjnych oraz warunki ich świadczenia

§ 2.

1. PIM zapewnia dostawę wody do nieruchomości wskazanej w Umowie zawartej z Odbiorcą usług zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci, w sposób ciągły i niezawodny, w ilości min. 0,4 m³/d, 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, przyłącza oraz instalacji wewnętrznej Odbiorcy usług.
2. PIM zobowiązuje się dostarczać wodę o parametrach jakościowych określonych w rozporządzeniu Ministra Zdrowia z 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej

IK-U-36 Edycja 01/01.01.2020r.

do spożycia przez ludzi, tj. jest wolną od mikroorganizmów chorobotwórczych i pasożytów w liczbie stanowiącej potencjalne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego, wszelkich substancji w stężeniach stanowiących potencjalne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego oraz nie wykazuje agresywnych właściwości korozyjnych, w tym w szczególności jej parametry nie przekraczają następujących wartości: liczba bakterii grupy coli – 0 jst/100ml; glin (Al) – 200 µg/l; jon amonu - 0,50 mg/l; chlorki – 250 mg/l; mangan – 50 µg/l; ogólny węgiel organiczny (OWO) - bez nieprawidłowych zmian; stężenie jonów wodoru (pH) - 6,5-9,5; przewodność elektryczna - 2.500 µS/cm; siarczany - 250 mg/l; sól – 200 mg/l; utlenialność z KMnO₄ - 5,0 mg/l O₂; żelazo – 200 µg/l; barwa, smak i zapach - akceptowalne przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian; mętność - akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian, zalecany zakres wartości do 1,0.

3. PIM zobowiązuje się odbierać ścieki w sposób ciągły i niezawodny, na warunkach wynikających z Ustawy, Umowy, Regulaminu oraz przepisów prawa powszechnie obowiązującego.
4. Dostawa wody i/lub odbiór ścieków z nieruchomości wskazanej w Umowie następowały będą w ilości nie mniejszej niż określona w wydanych technicznych warunkach przyłączenia.
5. Sposób postępowania PIM w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków określa Regulamin.

Rozdział III. Sposób i terminy wzajemnych rozliczeń

§ 3.

1. Wysokość cen i stawek opłat za dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków określona została w Taryfie.
2. Odbiorcę usług obowiązuje Taryfa zatwierdzona i ogłoszona w sposób przewidziany w powszechnie obowiązujących przepisach prawa. Zmiana Taryfy nie wymaga zmiany Umowy i obowiązuje Odbiorcę usług po podaniu jej do publicznej wiadomości, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
3. Okres obrotowy wynosi przeciętnie 6 tygodni, nie mniej niż 1 miesiąc i nie więcej niż 2 miesiące.
4. Należności za dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków ustala się jako iloczyn taryfowych cen i stawek opłat oraz odpowiadających im ilości pobranej wody i/lub odprowadzonych ścieków.
5. Stawki opłaty abonamentowej, regulowane są przez Odbiorcę usług niezależnie od tego, czy pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w danym okresie rozliczeniowym.

§ 4.

1. Ilość pobranej na nieruchomości wody ustala się:
 - 1) na podstawie wskazań wodomierza głównego,
 - 2) w przypadku braku wodomierza głównego – zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego dotyczącymi przeciętnych norm zużycia wody,
 - 3) w przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego - 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.
2. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się:
 - 1) na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego,
 - 2) w przypadku braku urządzenia pomiarowego – jako równą ilości wody pobranej,

- 3) w rozliczeniach z Odbiorcą usług pobierającym wodę tylko z ujęć własnych i wprowadzającym ścieki do urządzeń Przedsiębiorstwa, w przypadku braku urządzenia pomiarowego - jako równą ilości wody pobranej, określonej na podstawie wskazań sprawnego technicznie i posiadającego ważną cechę legalizacyjną wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody,
- 4) w rozliczeniach z Odbiorcą usług pobierającym wodę z ujęć własnych oraz dostarczaną przez Przedsiębiorstw o lub inne przedsiębiorstwo wodociągowe i wprowadzającym ścieki do urządzeń Przedsiębiorstwa, w przypadku braku urządzenia pomiarowego - jako sumę wskazań wodomierza głównego i sprawnego technicznie, posiadającego ważną cechę legalizacyjną wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody,
- 5) w przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego, wodomierza głównego, wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody - na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego, wodomierza głównego, wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody, a gdy nie jest to możliwe - na podstawie średniego zużycia w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego, wodomierza głównego, wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody.
3. W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt Odbiorcy usług.
4. W przypadku niemożności odczytu wodomierza głównego, urządzenia pomiarowego, wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody w przyjętym okresie obrotowym z przyczyn leżących po stronie Odbiorcy usług stosuje się odpowiednio ust. 1 pkt 3 lub ust. 2 pkt 5.

§ 5.

1. Koszt nabycia, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego ponosi Przedsiębiorstwo, a urządzenia pomiarowego ponosi Odbiorca usług.
2. Wymiana wodomierza uszkodzonego z winy Odbiorcy usług dokonywana jest na jego koszt, zgodnie z obowiązującym cennikiem.

§ 6.

1. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i/lub odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.
2. Zgłoszenie przez Odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.
3. W przypadku opóźnienia w zapłacie, Przedsiębiorstwo uprawnione jest do dochodzenia od Odbiorcy usług zapłaty odsetek ustawowych za opóźnienie.
4. W przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub na żądanie Odbiorcy usługi zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.
5. Do czasu rozwiązania Umowy Odbiorca usług ponosi odpowiedzialność za wszelkie należności wynikające z Umowy.

Rozdział IV. Prawa i obowiązki Stron Umowy

Podrozdział 1. Prawa i obowiązki Odbiorcy usług

§ 7.

Prawa Odbiorcy usług

Odbiorca usług, stosownie do treści zawartej Umowy, 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 warunkami określonymi w Ustawie wraz z aktami wykonawczymi do niej, Regulaminie i Umowie,
- 2) odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny na warunkach określonych w Ustawie wraz z aktami wykonawczymi do niej, Regulaminie i Umowie,
- 3) składania reklamacji na warunkach określonych w Regulaminie oraz w § 14 niniejszych OWU.

§ 8.

Obowiązki Odbiorcy usług

Do obowiązków Odbiorcy usług należy:

- 1) zapewnienie właściwego stanu technicznego należących do niego instalacji i urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych, z urządzeniem pomiarowym włącznie, w tym do wykonywania bieżących napraw, konserwacji i usuwania awarii, a także do natychmiastowego powiadomienia o niej Przedsiębiorstwa,
- 2) wydzielenie, zgodnie z projektem pomieszczenia lub studni wodomierzowej, przeznaczonej do zainstalowania wodomierza głównego z zaworem oraz utrzymanie ich w należytym stanie w celu zabezpieczenia wodomierza głównego przed zalaniem, zamarznięciem, uszkodzeniem mechanicznym oraz dostępem osób niepowołanych,
- 3) umożliwienie upoważnionym przedstawicielom Przedsiębiorstwa dostępu wraz z niezbędnym sprzętem do nieruchomości w celu wykonania czynności związanych z eksploatacją, konserwacją i usuwaniem awarii urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych będących własnością Przedsiębiorstwa oraz dokonania odczytu wodomierza głównego i urządzenia pomiarowego,
- 4) powierzenie budowy lub dokonania zmian w instalacji oraz urządzeniach wodociągowych i kanalizacyjnych należących do Odbiorcy usług osobom posiadającym odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje,
- 5) utrzymanie użytkowanej nieruchomości w sposób nie powodujący utrudnień w prawidłowym funkcjonowaniu sieci i przyłączy wodociągowych i/lub kanalizacyjnych, a w szczególności do zachowania wymaganych odległości od istniejących urządzeń, w przypadku stawiania obiektów budowlanych i sadzenia drzew oraz krzewów,
- 6) wykonywanie prac związanych ze zmianą instalacji wodociągowej i/lub kanalizacyjnej lub zainstalowaniem na instalacji wewnętrznej urządzeń, mających wpływ na funkcjonowanie urządzeń Przedsiębiorstwa wyłącznie po uprzednim uzgodnieniu tych czynności z Przedsiębiorstwem,
- 7) niezwłoczne powiadomienie Przedsiębiorstwa o stwierdzeniu zerwania plomby wodomierza, jego osłon, uszkodzenia wodomierza, jego przemieszczeniu lub zaborze oraz rozmrożenia,
- 8) pokrycie kosztów sprawdzenia wodomierza głównego dokonanego na wniosek Odbiorcy usług, w przypadku, gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza nie potwierdza zgłoszonych przez Odbiorcę usług zastrzeżeń,
- 9) powiadomienie Przedsiębiorstwa na piśmie w terminie 14 dni o faktach skutkujących koniecznością zmiany Umowy, a także o zmianie danych kontaktowych oraz zmianie firmy (nazwy) lub formy prawnej,
- 10) zawiadomienie Przedsiębiorstwa o mającej nastąpić zmianie określonego w Umowie celu zużywanej wody lub rodzaju odprowadzanych ścieków.

§ 9.

Obowiązki Odbiorcy usług wprowadzającego ścieków przemysłowych do urządzeń Przedsiębiorstwa

1. Odbiorca usług, wprowadzający do urządzeń kanalizacyjnych ścieki przemysłowe, ponad obowiązki określone w § 8, jest obowiązany również do:
 - 1) niezwłocznego powiadomienia Przedsiębiorstwa o awarii powodującej zrzut niebezpiecznych substancji do urządzeń kanalizacyjnych, w celu podjęcia odpowiednich przedsięwzięć zmniejszających skutki awarii,
 - 2) instalowania niezbędnych urządzeń podczyszczających ścieki przemysłowe i prawidłowej eksploatacji tych urządzeń,
 - 3) umożliwienia Przedsiębiorstwu dostępu w każdym czasie do miejsc kontroli ilości i jakości ścieków przemysłowych wprowadzanych do tych urządzeń oraz przeprowadzania kontroli sieci i urządzeń do podczyszczania ścieków będących własnością odbiorcy usług w rozumieniu ustawy,
 - 4) prowadzenia wewnętrznej kontroli przestrzegania dopuszczalnych ilości i natężeń dopływu ścieków przemysłowych oraz ich wskaźników zanieczyszczenia,
 - 5) udostępniania wyników wewnętrznej kontroli Przedsiębiorstwu oraz informacji na temat posiadanych urządzeń podczyszczających ścieki, a także rodzaju i źródła substancji niebezpiecznych wprowadzanych do ścieków,
 - 6) zainstalowania urządzeń pomiarowych służących do określania ilości i jakości ścieków przemysłowych, na żądanie Przedsiębiorstwa, jeżeli takie wymaganie jest uzasadnione możliwością wystąpienia zagrożeń dla bezpieczeństwa lub zdrowia osób obsługujących urządzenia kanalizacyjne lub bezpieczeństwa konstrukcji budowlanych i wyposażenia technicznego urządzeń kanalizacyjnych lub procesu oczyszczania ścieków.
2. 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.
3. Przekroczenie Wartości krytycznych stężeń zanieczyszczeń w ściekach, określonych w Taryfie, jest podstawą do natychmiastowego zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego na koszt Odbiorcy usług.
4. Odbiorca usług, który wprowadza ścieki przemysłowe do urządzeń kanalizacyjnych Przedsiębiorstwa, zawierające substancje szczególnie szkodliwe dla środowiska wodnego, zobowiązany jest do uzyskania pozwolenia wodnoprawnego zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

§ 10.

Zakazy związane z korzystaniem z urządzeń kanalizacyjnych

Odbiorcy usług zabrania się:

- 1) wprowadzania ścieków bytowych i ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych przeznaczonych do odprowadzania wód opadowych lub roztopowych będących skutkiem opadów atmosferycznych, a także wprowadzania ścieków opadowych i wód drenażowych do kanalizacji sanitarnej,
- 2) wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych ścieków przemysłowych przekraczających dopuszczalne wartości wskaźników zanieczyszczeń określanych w przepisach powszechnie obowiązujących,
- 3) wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych:
 - a) odpadów stałych, które mogą powodować zmniejszenie przepustowości przewodów kanalizacyjnych, a w szczególności żwiru, piasku, popiołu, szkła, wytlóczyń, drożdży, szczeciny, ścinków skór, tekstyliów, włókien, nawet jeżeli znajdują się one w stanie rozdrobnionym;
 - b) odpadów płynnych niemieszających się z wodą, a w szczególności sztucznych żywic, lakierów, mas bitumicznych, smoły i ich emulsji, mieszanin cementowych;

- c) substancji palnych i wybuchowych, których punkt zapłonu znajduje się w temperaturze poniżej 85°C, a w szczególności benzyn, nafty, oleju opałowego, karbidu, trójnitrotoluenu;
- d) substancji żrących i toksycznych, a w szczególności mocnych kwasów i zasad, formaliny, siarczków, cyjanów oraz roztworów amoniaku, siarkowodoru i cyjanowodoru;
- e) odpadów i ścieków z hodowli zwierząt, a w szczególności gnojówki, gnojowicy, obornika, ścieków z kiszonek;
- f) ścieków zawierających chorobotwórcze drobnoustroje pochodzące z:
 - obiektów, w których są leczeni chorzy na choroby zakaźne,
 - stacji krwiodawstwa,
 - zakładów leczniczych dla zwierząt, w których zwierzęta są leczone stacjonarnie na choroby zakaźne,
 - laboratoriów prowadzących badania z materiałem zakaźnym pochodzącym od zwierząt.

Podrozdział 2. Prawa i obowiązki Przedsiębiorstwa

§ 11.

Prawa Przedsiębiorstwa

1. Osoby reprezentujące Przedsiębiorstwo, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia, mają prawo wstępu na teren nieruchomości lub do Obiektu należącego do Odbiorcy w celu:
 - 1) zainstalowania lub demontażu wodomierza głównego,
 - 2) przeprowadzenia kontroli sieci oraz przyłącza kanalizacyjnego i/lub wodociągowego, urządzenia pomiarowego, wodomierza głównego lub wodomierzy zainstalowanych w lokalach, przy punktach czerpalnych i dokonania odczytu ich wskazań oraz dokonania badań i pomiarów,
 - 3) przeprowadzenia przeglądów i napraw urządzeń posiadanych przez Przedsiębiorstwo,
 - 4) odcięcia przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego lub założenia plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczenie wody do lokalu,
 - 5) usunięcia awarii przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego.
2. Przedsiębiorstwo ma prawo do prowadzenia regularnej kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków oraz kontroli przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych

§ 12.

Odciecie dostawy wody i zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego

1. Przedsiębiorstwo ma prawo do odcięcia dostawy wody i/lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, jeśli:
 - a) przyłączy wodociągowe i/lub przyłączy 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 – w tej sytuacji w razie odcięcia dostawy wody Przedsiębiorstwo jest obowiązane do równoczesnego udostępnienia zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformowania o możliwościach korzystania z tego punktu,
 - 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 i/lub nielegalne odprowadzanie ścieków, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach i/lub urządzeniach pomiarowych;
2. Przedsiębiorstwo o zamiarze odcięcia dostawy wody i/lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego oraz o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru wody zawiadamia właściwego powiatowego inspektora sanitarnego, Burmistrza Czechowic-Dziedzic oraz Odbiorcę usług co najmniej

na 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody i/lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

3. Odcięcie dostawy wody i/lub zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego oraz ponowne wznowienie tych usług następuje na koszt Odbiorcy usług.

§ 13.

Obowiązki Przedsiębiorstwa

Do obowiązków Przedsiębiorstwa należy:

- 1) zapewnienie świadczenia usług, zgodnie z warunkami określonymi w Ustawie i przepisach wykonawczych wydanych na jej podstawie, Regulaminie i Umowie,
- 2) utrzymywanie w sprawności urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych należących do niego,
- 3) usuwanie awarii urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych, należących do niego,
- 4) zainstalowanie, naprawa, konserwacja i legalizacja wodomierza głównego, który pozostaje własnością Przedsiębiorstwa,
- 5) prowadzenie regularnej wewnętrznej kontroli jakości wody,
- 6) niezwłoczne poinformowanie Odbiorcy usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków z wyprzedzeniem co najmniej 3-dniowym, a także jeśli czas ich trwania przekracza 12 godzin, przy czym szczegółowy zakres obowiązków spoczywających w takich sytuacjach na Przedsiębiorcy uregulowany został w Regulaminie.
- 7) zapewnienie zastępczego punktu poboru wody, w razie zaistnienia okoliczności, o której mowa w § 12 ust. 1 lit. b).

Podrozdział 3.

Postępowanie reklamacyjne

§ 14.

1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu świadczenia przez Przedsiębiorstwo usługi, w szczególności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi oraz wysokości naliczonej opłaty.
2. Wszelkie reklamacje dotyczące usług można zgłaszać w dowolnej formie np. w siedzibie Przedsiębiorstwa osobiście, do protokołu lub w formie pisemnej na jego adres: ul. Szarych Szeregów 2 43-502 Czechowice-Dziedzice lub w postaci elektronicznej na adres e-mail pim@pim.czechowice-dziedzice.pl.
3. Odbiorca usług, który składa reklamację, powinien wskazać przedmiot reklamacji, przedstawić okoliczności uzasadniające reklamację oraz wskazać lub dołączyć dokumenty lub inne dowody umożliwiające jej rozpatrzenie.
4. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację i udzielić pisemnej odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia jej wniesienia, za którą przyjmuje się datę jej wpływu do siedziby Przedsiębiorstwa.
5. Wniesienie przez odbiorcę usług reklamacji nie wstrzymuje obowiązku uregulowania należności.
6. Jeżeli udzielenie informacji wymaga dokonania ustaleń wymagających okresów dłuższych niż termin wskazany w ust. 4, Przedsiębiorstwo przed upływem tego terminu informuje o tym osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielania odpowiedzi. Termin ten nie powinien być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia reklamacji.
7. W sprawach rozstrzygania sporów dotyczących:
 - 1) odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków przez Przedsiębiorstwo,
 - 2) odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego na wniosek strony rozstrzyga organ regulacyjny, jakim jest zgodnie z właściwością miejscową, Dyrektor Regionalny Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie w Gliwicach, w drodze decyzji.

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

§ 15.

1. W przypadku wystąpienia awarii przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego znajdującego się w posiadaniu Odbiorcy usług, jest on zobowiązany do niezwłocznego powiadomienia Przedsiębiorstwa o zaistniałej awarii oraz jej usunięcia na własny koszt.
2. Powiadomienia mogą być dokonywane pod nr tel. (32) 2154340 lub na adres e-mail: pim@pim.czechowice-dziedzice.pl.
3. W przypadku, o którym mowa w pkt 1 Przedsiębiorstwo wstrzyma świadczenie usług do czasu usunięcia awarii, celem umożliwienia usunięcia awarii Odbiorcy usług.

Rozdział VI. Procedury i warunki kontroli urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych

§ 16.

1. Przedsiębiorstwo uprawnione jest do przeprowadzenia:
 - a) kontroli sieci oraz przyłącza kanalizacyjnego i/lub wodociągowego, urządzenia pomiarowego, wodomierza głównego lub wodomierzy zainstalowanych w lokalach, przy punktach czerpalnych i dokonania odczytu ich wskazań oraz dokonania badań i pomiarów,
 - b) przeprowadzenia przeglądów i napraw urządzeń posiadanych przez Przedsiębiorstwo,
2. Przedsiębiorstwo prowadząc kontrolę ścieków przemysłowych wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych, ustala miejsce, sposób i częstotliwość poboru kontrolnych próbek. Pobór kontrolnych próbek odbywa się po zawiadomieniu Odbiorcy usług (dostawcy ścieków przemysłowych) o zamiarze przeprowadzenia kontroli i w obecności upoważnionego przedstawiciela dostawcy ścieków przemysłowych. Szczegółowe zasady przeprowadzania kontroli jakości ścieków przemysłowych wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych Przedsiębiorstwa określone zostały w Załączniku Nr 4 do Umowy o odprowadzanie ścieków przemysłowych - *Procedura kontroli jakości ścieków przemysłowych*.

Rozdział VII. Ustalenia zawarte w zezwoleniu na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków

§ 17.

1. Przedsiębiorstwo oświadcza, że prowadzi działalność w zakresie dostawy wody i odprowadzania i oczyszczania ścieków na obszarze miasta i gminy Czechowice-Dziedzice na podstawie Zezwolenia.
2. W Zezwoleniu w szczególności określono, że:
 - 1) Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do prowadzenia działalności nim objętej na zasadach określonych w Ustawie oraz na warunkach ustalonych w przepisach wykonawczych do niej,
 - 2) 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,
 - 3) 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,
 - 4) Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do spełniania wymagań dotyczących jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, w tym wymagań bakteriologicznych,

fizykochemicznych i organoleptycznych określonych w rozporządzeniu ministra właściwego do spraw zdrowia w porozumieniu z ministrem właściwym do spraw gospodarki wodnej,

- 5) Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do prowadzenia systematycznej kontroli jakości dostarczanej wody,
- 6) 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,
- 7) 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:
 - a) niezwłocznego poinformowania o zaistniałej sytuacji odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty,
 - b) uruchomienia zastępczych punktów poboru wody rozmieszczonych w sposób umożliwiający korzystanie z nich przez odbiorców usług i opublikowania informacji o ich usytuowaniu,
 - c) niezwłocznego przystąpienia do usuwania skutków awarii lub zdarzeń nagłych, bądź wynikających z działania siły wyższej,
- 8) udzielone Zezwolenie wygasa:
 - a) w związku z likwidacją podmiotu, na którego wniosek zostało wydane,
 - b) w związku z zaniechaniem przez Przedsiębiorstwo działalności objętej Zezwoleniem,
- 9) Zezwolenie może być cofnięte:
 - a) za zgodnym porozumieniem stron,
 - b) na skutek rażącego – systematycznego niewywiązywania się Przedsiębiorstwa z zadań określonych w Zezwoleniu oraz w Regulaminie,
 - c) utraty przez Przedsiębiorstwo innych pozwoleń niezbędnych dla realizacji przedmiotu Zezwolenia,
 - d) ze względu na wymogi obronności i bezpieczeństwa państwa określone w odrębnych przepisach,
- 10) Zezwolenie może być cofnięte Przedsiębiorstwu bez odszkodowania w następujących przypadkach:
 - 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.

Rozdział VIII. Odpowiedzialność stron za niedotrzymanie warunków umowy

§ 18.

1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do naprawienia szkody powstałej u Odbiorcy usług z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań wynikających z Umowy, Regulaminu, Ustawy lub innych przepisów prawa powszechnie obowiązującego chyba, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie wynika z przyczyn niezawinionych przez Przedsiębiorstwo.
2. Odbiorca usług może domagać się obniżenia należności w razie dostarczania wody niespełniającej parametrów określonych na podstawie Umowy i wskazanych w niej przepisów prawa powszechnie obowiązującego lub o ciśnieniu

uniemożliwiającym normalne korzystanie z wody, mniejszym niż 0,05 MPa, zaistniałym na skutek okoliczności zawinionych przez Przedsiębiorstwo.

3. Odbiorca usług może domagać się obniżenia należności za ścieki niewprowadzone do urządzeń kanalizacyjnych Przedsiębiorstwa na skutek okoliczności zawinionych przez Przedsiębiorstwo.
4. Odbiorca usług zobowiązany jest do naprawienia szkody po stronie Przedsiębiorstwa, wynikającej z niewykonania lub nienależytego wykonania spoczywających na nim obowiązków wskazanych w Umowie, Ustawie lub innych przepisach prawa powszechnie obowiązującego.
5. W przypadku, w którym po stronie Odbiorcy usług występuje więcej niż jedna osoba, ponoszą one solidarną odpowiedzialność wobec Przedsiębiorstwa z tytułu zobowiązań wynikających z Umowy.

Rozdział IX. Zmiany treści OWU

§ 19.

1. Zmiana treści OWU wchodzi w życie w razie przedłożenia Odbiorcy usług nowej treści OWU, o ile Odbiorca usług nie wypowie Umowy w terminie jej wypowiedzenia, wskazanym w § 20 ust. 1 pkt 1 OWU.
2. Zmiana treści OWU dokonana z zastosowaniem trybu określonego w ust. 1 nie wymaga sporządzenia aneksu do Umowy.
3. Zmiana treści OWU może nastąpić wyłącznie w przypadku wystąpienia ważnych powodów, takich jak: zmiana przepisów prawa lub wydania prawomocnego orzeczenia przez organ administracji publicznej lub sąd stwierdzający niezgodność postanowień OWU z przepisami prawa.

Rozdział X. Rozwiązanie i wygaśnięcie Umowy

§ 20.

1. Umowa może zostać rozwiązana na podstawie:
 - 1) oświadczenia Odbiorcy usług z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego,
 - 2) zgodnego porozumienia Stron,
 - 3) oświadczenia Przedsiębiorstwa z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, w przypadku zaistnienia którejkolwiek z okoliczności wskazanych w § 12 ust. 1 OWU.
2. Umowa wygasa po upływie terminu na jaki została zawarta.
3. Rozwiązanie Umowy skutkuje zastosowaniem przez Przedsiębiorstwo środków technicznych uniemożliwiających dalsze korzystanie z usług.