



**OGÓLNE WARUNKI UMOWY
O ZAOPATRZENIE W WODĘ LUB ODPROWADZANIE ŚCIEKÓW
DLA AGLOMERACJI MIASTA I GMINY KĘPNO**

obowiązujące w

**„WODOCIĄGACH KĘPIŃSKICH”
SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ
Ul. Wrocławska 40
63-600 Kępno**

Rozdział I

Definicje

§ 1.

1. W rozumieniu niniejszych Ogólnych Warunków Umowy oraz zawartej Umowy podane poniżej określenia oznaczają:
 - 1) Dostawca – „Wodociągi Kępińskie” spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kępnie, przy ul. Wrocławskiej 40 (63-600 Kępno), wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000056912, legitymująca się numerem NIP: 6191753534 oraz REGON: 250754952; tel. 62 78 224 50, fax 62 78 299 74, e-mail: biuro@wodociagi.kepno.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 2018 r. poz. 1152 z późn. zm.).
 - 4) Rozporządzenie taryfowe – Rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określenia taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzenie ścieków (Dz.U. poz. 472 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. poz. 1757 z późn. zm.).
 - 6) Rozporządzenie w sprawie jakości wody – Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz.U. poz. 2294 z późn. 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. Nr 8, poz. 70 z późn. zm.).
 - 8) Regulamin - Uchwała Rady Miejskiej w Kępnie Nr IV/23/2018 z dnia 28 grudnia 2018 r. w sprawie Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na obszarze Gminy Kępno, ogłaszana w dzienniku urzędowym Województwa Wielkopolskiego z dnia 8 stycznia 2019 r. z późn. zm.).
 - 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.

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.

Dostawca oświadcza, że prowadzi działalność gospodarczą w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Kępno od dnia 15 lipca 2019 r. na podstawie decyzji nr GKNOŚiPP.7000.2.2019/3 zezwalającej na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, zawierającej w szczególności:

1) Przedmiot i obszar działalności:

Pobór, uzdatnianie i dostarczanie wody oraz odprowadzanie i oczyszczanie ścieków na terenie Gminy Kępno, przy użyciu urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych znajdujących się w posiadaniu Dostawcy, jak również będących własnością Gminy Kępno jak i podmiotów trzecich.

2) Wymagania w zakresie jakości usług wodociągowo-kanalizacyjnych:

Wymagania ogólne. Dostawca jest zobowiązany do:

- a) Prowadzić działalność objętą niniejszym zezwoleniem zgodnie z ustawą z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz przepisami wykonawczymi do tej ustawy, posiadanymi pozwoleniami wodno prawnymi, a w szczególności zapewnić wysoką jakość świadczonych usług, niezawodności zbiorowego zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków, ograniczyć negatywne oddziaływanie na środowisko i utrzymywać możliwie niskie koszty prowadzenia działalności gospodarczej,
- b) Zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody do odbiorców w wymaganych ilościach i pod odpowiednim ciśnieniem oraz dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny jak również należyta jakość doprowadzanej wody o odprowadzanych ścieków.
- c) Zapewnić, iż prowadzona działalność inna niż objęta niniejszym zezwoleniem, nie będzie powodować pogorszenia jakości i warunków działalności objętej zezwoleniem a w szczególności nie będzie skutkować pogorszeniem jakości świadczonych usług,

Wymagania szczegółowe. Dostawca jest zobowiązany do:

- a) Określenia ilości i jakości świadczonych usług w umowach o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawieranych z odbiorcami usług,
 - b) Przestrzegania wymagań jakościowych świadczonych usług określonych w Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązujących na terenie Gminy Kępno,
 - c) Prowadzenia bieżącej kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków bytowych oraz kontroli przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych z art.9 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków,
 - d) Przestrzegania warunków odprowadzania ścieków do wód i do ziemi, określonych w odrębnych przepisach.
 - e) Spełnienia wymagań dotyczących jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w tym wymagań bakteriologicznych, fizykochemicznych i organoleptycznych, określonych w rozporządzeniu w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi,
 - f) Usuwania na własny koszt skutków swojej działalności, w szczególności do rekultywacji gruntów, przywrócenia terenu do stanu pierwotnego, usunięcia opadów powstałych w wyniku budowy, rozbudowy, eksploatacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
- 3) Warunki, zakres i tryb kontroli realizacji zezwolenia i przestrzegania regulaminu, o którym mowa w art. 19 ust. 1 Ustawy:
- a) Organ wydający niniejsze zezwolenia jest uprawniony do przeprowadzenia kontroli działalności przedsiębiorstwa w zakresie przestrzegania regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków i realizacji zezwolenia . Dostawca ma obowiązek udostępnienia żądanych dokumentów, udzielenia wszelkich wyjaśnień osobom kontrolującym oraz umożliwienia im dostępu do wskazanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
 - b) Dostawca zobowiązany jest prowadzić dokumentację dotyczącą jakości świadczonych usług a w szczególności:
 - ❖ Ewidencję przyjmowanych skarg i wniosków wraz z dokumentacją dotyczącą sposobu ich załatwiania,
 - ❖ Ewidencję awarii wraz z ich zasięgiem i czasem załatwiania,
 - ❖ Ewidencję i archiwum sprawozdań z kontroli dokonywanych przez organy upoważnione do ich przeprowadzania odrębnymi przepisami,
 - c) Dostawca jest zobowiązany każdorazowo powiadomić Burmistrza Miasta i Gminy Kępno o przerwie w świadczeniu usług przekraczającej 12 godzin,
- 4) Warunki wprowadzania ograniczeń dostarczania wody w przypadku wystąpienia jej niedoboru:

- a) W przypadku wystąpienia zagrożenia niedoborem wody, Dostawca zobowiązany jest do określenia limitów dla zaopatrzenia w wodę w sposób stymulujący ograniczenia jej zużycia zwłaszcza w godzinach występowania maksymalnego poboru,
 - b) W przypadku niedoboru wody spowodowanego niedostateczną wydajnością ujęć lub ograniczoną przepustowością sieci wodociągowych, dostawca zobowiązany jest do opracowania wdrożenia programu dostaw wody w warunkach wystąpienia jej niedoboru uwzględniającego rotacyjne ograniczenia lub przerwy w dostawach wody dla poszczególnych rejonów,
 - c) Godzinowy harmonogram ograniczeń lub przerw w dostawach wody Dostawca rozpowszechnia w prasie oraz udostępnia zainteresowanym odbiorcom usług,
 - d) W przypadku wystąpienia awarii urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych powodującej przerwę lub ograniczenia w dostawach wody lub odbiorze ścieków przekraczające 12 godzin, jak i zaistnienia przerw w dostawach wody lub odbiorze ścieków powstałych w skutek działania siły wyższej spowodowanych zaistniałym bezpośrednim niebezpieczeństwem dla życia i zdrowia lub środowiska związanym z funkcjonowaniem sieci. Dostawca jest zobowiązany niezwłocznie poinformować o tym fakcie odbiorców i upublicznić informację poprzez jej umieszczenie w prasie, uruchomić zastępcze punkty poboru wody umieszczone w sposób umożliwiający korzystanie z nich przez odbiorców usług i poinformować o ich rozmieszczeniu oraz niezwłocznie przystąpić do usuwania skutków i bieżąco informować o przewidywanym czasie przerwy w dostawach wody lub odprowadzaniu ścieków.
- 5) Zobowiązanie do prowadzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne racjonalnej gospodarki w zakresie działalności objętej zezwoleniem:
- a) Dostawca w szczególności ma zapewnić optymalizację kosztów oraz opłat za świadczenie usług,
 - b) Ustalać opłaty w oparciu o niezbędne przychody, których wartość pokrywa uzasadnione wydatki związane z eksploatacją i rozbudową sieci wodociągowych i kanalizacyjnych ponoszone dla zapewnienia odpowiedniej ilości i jakości usług,
 - c) Uwzględniać przedsięwzięcia racjonalizujące zużycie wody oraz odprowadzanie ścieków w wieloletnich planach rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
- 6) Warunki cofnięcia zezwolenia:
- a) Burmistrz Miasta i Gminy Kępno cofa niniejsze zezwolenie, gdy:
 - ❖ Wydano prawomocne orzeczenie zakazujące Dostawcy wykonywania działalności gospodarczej objętej zezwoleniem,

- ❖ Dostawca przestał spełniać warunki określone przepisami prawa, wymagane do wykonywania działalności określonej w zezwoleniu,
 - ❖ Dostawca nie usunął w wyznaczonym terminie, stanu faktycznego lub prawa niezgodnego z przepisami prawa regulującymi działalność gospodarczą objętą zezwoleniem,
- b) Burmistrz Miasta i Gminy Kępno może cofnąć zezwolenie:
- ❖ Za porozumieniem stron,
 - ❖ Na skutek rażącego, systematycznego niewywiązywania się Dostawcy z zadań określonych w niniejszym zezwoleniu oraz regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków, o czym Dostawca zostanie uprzedzony.
- 7) Warunki dotyczące okoliczności, w których zezwolenie może być cofnięte bez odszkodowania:
Zezwolenie może być cofnięte bez odszkodowania w przypadku, gdy:
- a) Wydano prawomocne orzeczenie zakazujące Usługodawcy wykonania działalności gospodarczej objętej zezwoleniem,
 - b) Dostawca przestał spełniać warunki określone przepisami prawa, wymagane do wykonywania działalności określonej w zezwoleniu;
 - c) Dostawca nie usunął w wyznaczonym terminie przez Burmistrza, stanu faktycznego lub prawnego niezgodnego z przepisami prawa regulującymi działalność gospodarczą objętą zezwoleniem;
 - d) Cofnięcie zezwolenia następuje na wniosek Dostawcy.

Rozdział III

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

§ 3.

1. Dostawca oświadcza, że na warunkach określonych w Ustawie, Umowie oraz Ogólnych Warunkach zapewnia dostawę wody lub odprowadzanie ścieków do/z nieruchomości, o której mowa w Umowie, zgodnie z wydanymi warunkami 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, 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, 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 parametrach jakościowych określonych w Załączniku nr 1 do Ogólnych Warunków.
4. Dostawca zobowiązuje się dostarczać wodę w ilości nie mniejszej niż 0,2 m³, o ile Umowa nie stanowi inaczej.
5. Dostawca zobowiązuje się odbierać ścieki w sposób ciągły i niezawodny, w warunkach należytego wykonywania przez Odbiorcę usług obowiązków określonych w Ustawie, Umowie i Ogólnych Warunkach, w szczególności związanych z dotrzymaniem przez Odbiorcę usług właściwej jakości ścieków odprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych oraz utrzymaniem przyłącza kanalizacyjnego będącego w posiadaniu Odbiorcy usług, w tym usuwania jego awarii.
6. Dostawca zobowiązuje się odbierać ścieki w ilości nie mniejszej niż 0,1 m³, o ile Umowa nie stanowi inaczej.

§ 4.

1. Zabronionym jest wprowadzanie ścieków bytowych i ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych przeznaczonych do odprowadzania wód opadowych, a także wprowadzanie ścieków opadowych i 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 określonych w zał. Nr 2.
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 przemysłowym, 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. W przypadku wystąpienia awarii przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego znajdującego się w posiadaniu Odbiorcy usług, jest on zobowiązany do bezzwłocznego powiadomienia Dostawcy o zaistniałej awarii oraz jej usunięcia na własny koszt.
2. Jeżeli awaria przyłącza 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 przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego znajdujących się w posiadaniu Odbiorcy usług. 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 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 Dostawcy na zasadach określonych w ust. 3, Dostawca jest zobowiązany do usunięcia awarii przyłącza i powiadomienia Odbiorcy usług o zamiarze rozpoczęcia robót. Kosztami zastępczego usunięcia awarii Dostawca obciąża Odbiorcę usług.
 5. W przypadku, gdy przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne znajdują się w posiadaniu Dostawcy, odpowiedzialność za niezawodne ich działanie, w tym usuwanie awarii ponosi Dostawca.

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 zamieszcza na swojej stronie internetowej lub udostępnia ją w punktach obsługi klientów.
4. Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się:
 - 1) na podstawie wskazań wodomierza głównego,
 - 2) w przypadku rozliczeń z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym – na podstawie wskazań wodomierza lokalowego,
 - 3) w przypadku braku wodomierza głównego lub wodomierza lokalowego – zgodnie z przepisami dotyczącymi przeciętnych norm zużycia wody,
 - 4) w przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego, wodomierza lokalowego – na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności działania wodomierza, a gdy nie jest to możliwe na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza,

- 5) 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 Dostawcę, prognoza jest ustalana 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 Dostawcę, prognoza jest ustalana na podstawie średniego zużycia wody w ubiegłym okresie rozliczeniowym,
 - 5) 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, na koszt Odbiorcy usług,
 - 6) 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, na koszt Odbiorcy Usług,
 - 7) w przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego, wodomierza dodatkowego, wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody ilość odprowadzanych ścieków jest ustalana na podstawie średniej ilości odprowadzanych ścieków w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności działania urządzenia pomiarowego, wodomierza dodatkowego, wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody, a gdy nie jest to możliwe na podstawie średniej ilości odprowadzanych ścieków w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zrzutu ścieków w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego, wodomierza dodatkowego, wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody.
6. Jeżeli Odbiorcą usług Dostawcy 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 Dostawca zawarł również umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z osobami korzystającymi z lokali, Dostawca 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. Dostawca za świadczone usługi wystawia faktury, po dokonaniu odczytu wodomierza głównego, wodomierza lokalowego, wodomierza dodatkowego, wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody, urządzenia pomiarowego, z zastrzeżeniem § 6 ust. 4 pkt 3), § 6 ust. 4 pkt 5) i § 6 ust. 5 pkt 4) Ogólnych Warunków.
2. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.
3. Zgłoszenie przez Odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.
4. W przypadku stwierdzenia nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności albo zwraca Odbiorcy usług, o ile w terminie 14 dni od powiadomienia go o tym fakcie, złożył 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 zostanie obciążony odsetkami ustawowymi.

Rozdział VI

Prawa i obowiązki stron Umowy

§ 8.

Odbiorca usług ma prawo do:

- 1) otrzymywania dostaw wody do miejsca spełnienia świadczenia określonego w Umowie, o odpowiednim ciśnieniu, ilości i jakości, w sposób ciągły i niezawodny, zgodnie z Ustawą, Rozporządzeniem w sprawie jakości wody, postanowieniami Umowy i Ogólnych Warunków,
- 2) odprowadzania odpowiedniej ilości ścieków z miejsca spełnienia świadczenia określonego w Umowie, w sposób ciągły i niezawodny, zgodnie z Ustawą, właściwymi przepisami prawa, postanowieniami Umowy i Ogólnych Warunków,

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

§ 9.

1. 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 uiścił 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 przemysłowym 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 lub założenia plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczenie wody do lokalu,
 - 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 uiścił 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, Burmistrza Miasta Kępno 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, wodomierz lokalowy 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, wyłoczyn, 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, cyjanów 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.
- 12) natychmiastowego powiadomienia Dostawcy o stwierdzeniu zerwania plomby wodomierza głównego, wodomierza lokalowego, 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 umożliwiających podważenie wiarygodności tego odczytu,
 - 13) pokrycia kosztów sprawdzenia wodomierza głównego dokonanego na wniosek Odbiorcy usług, w przypadku gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza nie potwierdza zgłoszonych przez Odbiorcę usług zastrzeżeń,
 - 14) pokrycia kosztów sprawdzenia wodomierza lokalowego, wodomierza dodatkowego i wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody dokonanego na wniosek Odbiorcy usług,
 - 15) zawiadomienia Dostawcy o mającej nastąpić zmianie określonego w Umowie celu zużywanej wody lub rodzaju odprowadzanych ścieków,
 - 16) naprawy i legalizacji wodomierza dodatkowego, wodomierza lokalowego i wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody, zapewniając sprawność tych urządzeń,
 - 17) zgłaszania Dostawcy faktu legalizacji, wymiany lub montażu wodomierza dodatkowego, wodomierza lokalowego, wodomierza zainstalowanego na własnym ujęciu wody, urządzenia pomiarowego w celu założenia plomby, spisania protokołu i wykonania rozliczenia.
3. Do obowiązków Odbiorcy usług wprowadzającego ścieki przemysłowe do urządzeń kanalizacyjnych Dostawcy należy ponadto:
- 1) niezwłoczne powiadamianie 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 przed zaworem za wodomierzem głównym, 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 i przyłączy wodociągowych oraz kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu,
 - 5) zakup, zainstalowanie, wymiana i utrzymywanie wodomierza głównego,
 - 6) odpłatne usuwanie awarii przyłączy będących w posiadaniu Odbiorcy usług, w przypadku zaistnienia okoliczności określonych w § 5 Ogólnych Warunków,
 - 7) powiadamianie Odbiorcy usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody w sposób zwyczajowo przyjęty, z wyprzedzeniem co najmniej 48 godzin,
 - 8) niezwłoczne powiadamianie Odbiorcy usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych, awaryjnych przerwach bądź ograniczeniach w dostawie wody lub odbiorze ścieków, o ile czas ich trwania przekracza 6 godzin,
 - 9) zapewnienie zastępczego punktu poboru wody wraz z poinformowaniem Odbiorcy usług o jego lokalizacji, w przypadku planowanej lub nieplanowej przerwy w dostawie wody, przekraczającej 12 godzin.
3. W przypadku budynków wielolokalowych, Dostawca może o zdarzeniach wskazanych w ust. 2 pkt 7 i 8 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości.
4. W przypadku planowanych prac konserwacyjnych, remontowych lub modernizacyjnych lub wystąpienia awarii urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych Dostawcy, a także innych zdarzeń nagłych, nieprzewidzianych 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.

5. W przypadku niedotrzymania odpowiednich parametrów dostarczanej wody, Dostawca ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, w szczególności w lokalnych środkach masowego przekazu i na swojej stronie internetowej.

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.
3. Odbiorca usług może domagać się obniżenia należności za ścieki nie wprowadzone do urządzeń kanalizacyjnych Dostawcy na skutek okoliczności za które Dostawca ponosi odpowiedzialność.
4. W przypadku stwierdzenia zdarzeń opisanych powyżej Odbiorca usług powinien:
 - 1) niezwłocznie zgłosić awarię pod numer telefonu :
(0-62)78-224-50 (7:00 - 15:00), (0-62) 78-22362 (15:00-7:00) – czynny całą dobę,
 - 2) niezwłocznie podjąć działanie w kierunku lokalizacji i usunięcia awarii celem minimalizacji strat.
5. Dostawca nie odpowiada za szkody zawnione przez Odbiorcę usług spowodowane:
 - 1) wadliwym (w tym sprzecznym z prawem) wykonaniem lub złym funkcjonowaniem wewnętrznej instalacji wodociągowej lub kanalizacyjnej Odbiorcy usług,
 - 2) wadliwym (w tym sprzecznym z prawem) wykonaniem lub złym funkcjonowaniem przyłączy wodociągowego lub kanalizacyjnego, znajdujących się w posiadaniu Odbiorcy usług,
 - 3) awarią instalacji lub przyłączy znajdujących się w posiadaniu Odbiorcy usług,
 - 4) niewykonywaniem lub nienależytym wykonaniem przez Odbiorcę usług obowiązków wynikających z Ustawy, innych przepisów prawa oraz Umowy i Ogólnych Warunków.
6. Postanowienia niniejszego paragrafu nie wyłączają oraz nie ograniczają uprawnień Odbiorcy usług do dochodzenia naprawienia szkody na podstawie ogólnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności gdy Dostawca odpowiada na zasadzie ryzyka.
7. Dostawca może dochodzić odszkodowania na zasadach ogólnych w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy i Ogólnych Warunków przez Odbiorcę usług, w szczególności w przypadku:
 - 1) stwierdzenia nielegalnego poboru wody i/lub nielegalnego odprowadzania ścieków,

- 2) stwierdzenia uszkodzenia lub zaboru wodomierza głównego powstałych na skutek okoliczności za które odpowiedzialność ponosi Odbiorca usług, w szczególności w związku z niedopełnieniem obowiązków Odbiorcy usług określonych w Ustawie, Umowie i Ogólnych Warunkach,
- 3) stwierdzenia niesprawności lub nieprawidłowości wskazań wodomierza głównego, wodomierza dodatkowego, wodomierza lokalowego, wodomierza na własnym ujęciu wody, urządzenia pomiarowego powstałych na skutek okoliczności za które odpowiedzialność ponosi Odbiorca usług, w szczególności w wyniku wpływania na zmianę, zatrzymanie, utratę właściwości lub funkcji metrologicznych wymienionych przyrządów pomiarowych.

Rozdział VIII

Warunki wypowiedzenia Umowy

§ 13.

1. Umowa może być rozwiązana przez Odbiorcę usług za miesięcznym okresem wypowiedzenia, dokonany w każdym czasie, poprzez złożenie pisemnego oświadczenia o wypowiedzeniu, w siedzibie Dostawcy lub za pośrednictwem poczty (list polecony) na adres siedziby Dostawcy, przy czym:
 - 1) termin wypowiedzenia rozpoczyna swój bieg w ostatnim dniu miesiąca, w którym dokonano wypowiedzenia,
 - 2) po upływie terminu wypowiedzenia Umowy Dostawca 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 Dostawcą.
2. 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 usług do/z nieruchomości.
3. Dostawca może rozwiązać Umowę w drodze jej wypowiedzenia z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia. Wypowiedzenie pod rygorem nieważności winno zostać dokonane na piśmie. Termin wypowiedzenia rozpoczyna swój bieg w ostatnim dniu miesiąca, w którym dokonano wypowiedzenia. Dostawca może wypowiedzieć Umowę wyłącznie w sytuacji gdy:
 - 1) zgodnie z obowiązującym prawem zaistnieją przesłanki do odcięcia dostaw wody do nieruchomości Odbiorcy usług lub zamknięcia Jego przyłącza kanalizacyjnego,
 - 2) Odbiorca usług, pomimo pisemnego wezwania ze strony 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,
 - 3) 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. 1 pkt 2 Ogólnych Warunków.

4. W przypadku Umowy zawartej z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym Dostawca 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 pkt 1 powyżej.
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 usług, w szczególności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług oraz wysokości naliczonej opłaty.
2. Reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej. Reklamacja zawiera co najmniej:
 - a. imię i nazwisko/nazwę firmy i adres odbiorcy usług,
 - b. przedmiot reklamacji,
 - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d. numer Umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków,
 - e. podpis odbiorcy usług, jeżeli reklamacja zgłaszana jest w formie pisemnej.
3. Wszystkie reklamacje dotyczące usług można zgłaszać w siedzibie Dostawcy osobiście do protokołu lub w formie pisemnej na jego adres lub w postaci elektronicznej na adres e-mail wskazany przez Dostawcę na stronie internetowej.
4. Dostawca jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację i udzielić pisemnej odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia jej wniesienia. W szczególnych przypadkach wymagających dodatkowych ustaleń termin może być wydłużony maksymalnie do 30 dni.
5. Dostawca udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej, a jeżeli jej wniesienie nastąpiło na adres poczty elektronicznej, to udzielenie odpowiedzi następuje na adres e-mail wnoszącego reklamacje, chyba że do korespondencji został podany inny adres e-mail, albo pisemnie, jeżeli w treści reklamacji wnoszący zażądał odpowiedzi 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. W siedzibie Dostawcy oraz na jego stronie internetowej winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:
 - 1) aktualnie obowiązujące na terenie Gminy Kępno taryfy cen i stawek opłat,
 - 2) tekst jednolity regulaminu obowiązującego na terenie Gminy Kępno,
 - 3) tekst jednolity Ustawy;
 - 4) aktualny tekst wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

Załączniki:

Nr 1. PARAMETRY JAKOŚCIOWE.

Nr 2. DOPUSZCZALNE WARTOŚCI DLA POZOSTAŁYCH WSKAŹNIKÓW ZANIECZYSZCZEŃ W ŚCIEKACH PRZEMYSŁOWYCH WPROWADZANYCH DO URZĄDZEŃ KANALIZACYJNYCH

Załącznik nr 1 do Ogólnych Warunków Umowy
o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków
obowiązujące w

„WODOCIĄGACH KĘPIŃSKICH”
SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ

Dostawca zobowiązuje się dostarczać wodę o parametrach jakościowych określonych w
Tabeli nr 1 i 2

Tabela nr 1 Parametry bakteriologiczne wody

Parametr	Liczba mikroorganizmów [jtk] lub [NPL]	Objętość próbki [ml]
Escherichia coli	0	100
Enterokoki	0	100
Bakterie z grupy coli	0	100
Ogólna liczba mikroorganizmów w 22°C	200	1

Tabela nr 2 Parametry fizykochemiczne wody

Parametr	Wartość parametryczna	Objętość próbki [ml]
Barwa	Akceptowalna, do 15	mgPt/l
Mangan	50	µg/l
Mętność	Akceptowalna, do 1	NTU
pH	6,5-9	-
Przewodność elektryczna	2.500	µS/cm

Załącznik nr 2 do Ogólnych Warunków Umowy
o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków
obowiązujące w

**„WODOCIĄGACH KĘPIŃSKICH”
SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ**

**DOPUSZCZALNE WARTOŚCI DLA POZOSTAŁYCH WSKAŹNIKÓW ZANIECZYSZCZEŃ W ŚCIEKACH
PRZEMYSŁOWYCH WPROWADZANYCH DO URZĄDZEŃ KANALIZACYJNYCH**

L.P	Rodzaj substancji	Jednostka	Dopuszczalna wartość
1	Zawiesiny łatwo opadające	ml/l	10
2	Zawiesiny ogólne	mg/l	450
3	Chemiczne zapotrzebowanie tlenu (ChZTCr)	mg O ₂ /l	1000
4	Pięciodobowe biochemiczne zapotrzebowanie tlenu (BZT5)	mg O ₂ /l	600
5	Ogólny węgiel organiczny (OWO)	mg C/l	100
6	Azot amonowy	mg N _{NH4} /l	100
7	Azot azotynowy	mg N _{NO2} /l	10
8	Fosfor ogólny	mg P/l	15
9	Chlorki	mg Cl/l	1000
10	Siarczany	mg SO ₄ /l	500
11	Siarczyny	mg SO ₃ /l	10
12	Żelazo ogólne	mg Fe/l	10
13	Glin	mg Al/l	3
14	Antymon	mg Sb/l	0,5
15	Arsen	mg As/l	0,5
16	Bar	mg Ba/l	5
17	Beryl	mg Be/l	1
18	Bor	mg B/l	10
19	Cynk	mg Zn/l	5
20	Cyna	mg Sn/l	2
21	Chrom+6	mg Cr/l	0,2
22	Chrom ogólny	mg Cr/l	1
23	Kobalt	mg Co/l	1
24	Miedź	mg Cu/l	1
25	Molibden	mg Mo/l	1
26	Nikiel	mg Ni/l	1
27	Ołów	mg Pb/l	1
28	Selen	mg Se/l	1
29	Srebro	mg Ag/l	0,5
30	Tal	mg Tl/l	1
31	Tytan	mg Ti/l	2
32	Wanad	mg V/l	2
33	Chlor wolny	mg Cl ₂ /l	1
34	Chlor całkowity	mg Cl ₂ /l	4
35	Cyjanki związane	mg CN/l	5
36	Cyjanki wolne	mg CN/l	0,5

43	Insektycydy fosforoorganiczne	mg/l	0,1
44	Lotne związki chloroorganiczne (VOX)	mg Cl/l	1,5
45	Adsorbowalne związki chloroorganiczne (AOX)	mg Cl/l	1
46	Lotne węglowodory aromatyczne (BTX – benzen, toluen, ksylen)	mg/l	1
47	Wielopierścieniowe węglowodory aromatyczne (WWA)	mg C/l	0,2
48	Surfaktanty anionowe (substancje powierzchniowo czynne anionowe)	mg/l	15
49	Surfaktanty niejonowe (substancje powierzchniowo czynne niejonowe)	mg/l	20
50	Temperatura	°C	>35
51	PH		6,5-9,5
52	Azot ogólny	mg N/l	80