

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

obowiązujące w  
**PRZEDSIĘBIORSTWIE GOSPODARKI KOMUNALNEJ W KOBYLCE SPÓŁKA Z O.O.**  
od 1 czerwca 2020 r.

**ROZDZIAŁ I**  
**Postanowienia ogólne**

**§ 1**

1. Użyte w niniejszych Ogólnych Warunkach Umowy określenia oznaczają odpowiednio:
  - 1) Ustawa: ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków,
  - 2) Przedsiębiorstwo: Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej w Kobyłce Spółka z o.o.,
  - 3) Odbiorca lub Odbiorca usług: korzystający z usług wodociągowych lub kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej umowy z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym,
  - 4) Rozporządzenie taryfowe: rozporządzenie w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, wydane na podstawie Ustawy,
  - 5) Umowa: pisemna umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawarta między Przedsiębiorstwem a Odbiorcą, na podstawie której odbywa się dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków,
  - 6) Ogólne Warunki Umowy (OWU): niniejszy dokument, doręczany Odbiorcy przed zawarciem Umowy i stanowiący uzupełnienie Umowy,
  - 7) Regulamin: obowiązujący regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków.
2. Niniejsze Ogólne Warunki Umowy określają prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz Odbiorców w zakresie objętym umową o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.
3. Jeżeli przedmiotem świadczonych przez Przedsiębiorstwo usług jest wyłącznie zbiorowe zaopatrzenie w wodę, zastosowanie w niniejszych OWU mają wyłącznie postanowienia dotyczące dostawy wody.
4. Jeżeli przedmiotem świadczonych przez Przedsiębiorstwo usług jest wyłącznie zbiorowe odprowadzanie ścieków, zastosowanie w niniejszych OWU mają wyłącznie postanowienia dotyczące odbioru ścieków.

**§ 2**

1. Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej w Kobyłce Sp. z o.o. z siedzibą w Kobyłce prowadzi swoją działalność na podstawie decyzji nr 362/2019 z dnia 19 kwietnia 2019r. Burmistrza Miasta Kobyłka w sprawie udzielenia zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Miasta Kobyłka (zwanego dalej Zezwoleniem).
2. Zezwolenie udzielone jest na czas nieokreślony.
3. Zezwolenie określa, w szczególności, następujące warunki świadczenia usług na terenie Miasta Kobyłka:
  - 1) Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do zapewnienia wysokiej jakości świadczonych usług, niezawodności zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, ograniczenia szkodliwego oddziaływania na środowisko i utrzymania możliwie niskich kosztów prowadzenia działalności objętej zezwoleniem.
  - 2) Przedsiębiorstwo zobowiązane jest zapewnić zdolność posiadanych urządzeń i urządzeń stanowiących własność Miasta Kobyłka do realizacji dostawy wody do odbiorców w wymaganych ilościach i pod odpowiednim ciśnieniem oraz dostawy wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, a także zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody i wymaganą jakość odprowadzanych ścieków.
  - 3) Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do zapewnienia właściwej i prawidłowej eksploatacji oraz konserwacji sieci wodno – kanalizacyjnej na terenie miasta Kobyłka, stanowiącej własność Miasta Kobyłka.
  - 4) Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do wykonywania napraw i usuwania awarii sieci wodociągowej i sieci kanalizacji sanitarnej bez odrębnego wynagrodzenia a koszty z tym związane Przedsiębiorstwo będzie ujmować w kalkulacji cen usług.
  - 5) 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.
  - 6) Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do systematycznej kontroli jakości wody.
  - 7) Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do prowadzenia dokumentacji jakości świadczonych usług.

**§ 3**

1. Obecnie obowiązującym Regulaminem jest regulamin nadany Uchwałą nr IX/76/2019 Rady Miasta Kobyłka z dnia 20 maja 2019r. w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Miasta Kobyłka publikowanego w Dz.Urz. Woj. Mazowieckiego z dnia 12 lipca 2019r. poz. 8735.
2. Obecnie obowiązujące przepisy w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi określa Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz.U. z 2017r. poz. 2294)

**§ 4**

Miejszem wydania rzeczy w rozumieniu kodeksu cywilnego, tj. dostawy wody lub odbioru ścieków w zakresie objętym Umową, jest granica własności przyłączy, urządzeń i instalacji wodociągowych lub kanalizacyjnych.

## **ROZDZIAŁ II**

### **Ilość i jakość świadczonych usług wodociągowych lub kanalizacyjnych oraz warunki ich świadczenia Obowiązki Przedsiębiorstwa**

#### **§ 5**

W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę Przedsiębiorstwo, zgodnie z przepisami Ustawy oraz Regulaminu, ma obowiązek:

- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem tj. 0,05 MPa u wylotu na pierwszym zaworze za wodomierzem głównym,
- 2) zapewnić dostawy wody w sposób ciągły i niezawodny, w ilości co najmniej 0,3 m<sup>3</sup> na dobę,
- 3) zapewnić jakość wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi,
- 4) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości wody,
- 5) sfinansować i zainstalować wodomierz główny oraz zapewniać prawidłowe jego utrzymanie, naprawę oraz wymianę na koszt Przedsiębiorstwa z wyjątkiem przypadków, gdy naprawa lub wymiana wynika z winy Odbiorcy.

#### **§ 6**

W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków Przedsiębiorstwo, zgodnie z przepisami Ustawy, ma obowiązek:

- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny,
- 2) zapewnić ciągłość i niezawodność odprowadzania ścieków,
- 3) zapewnić należyłą jakość oczyszczonych ścieków,
- 4) prowadzić regularną kontrolę ilości i jakości odprowadzanych ścieków bytowych oraz ścieków przemysłowych, a także kontrolę przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych.

## **ROZDZIAŁ III**

### **Obowiązki Odbiorcy usług**

#### **§ 7**

1. Odbiorca korzystający z usług Przedsiębiorstwa zobowiązany jest:

- 1) korzystać z usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków w sposób zgodny z Ustawą,
- 2) zapewnić prawidłowe utrzymanie instalacji wodociągowej i kanalizacyjnej zgodnie z warunkami technicznymi użytkowania budynków mieszkalnych,
- 3) zapewnić prawidłowe utrzymanie pomieszczeń, w których zainstalowany jest wodomierz lub urządzenie pomiarowe w stanie uniemożliwiającym jego uszkodzenie lub nieprawidłowe działanie oraz zabezpieczenie pomieszczenia przed dostępem osób nieuprawnionych,
- 4) zapewnić miejsce do lokalizacji wodomierza, zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia,
- 5) wykorzystywać wodę z sieci wodociągowej i korzystać z przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach i na warunkach określonych niniejszymi OWU oraz w warunkach przyłączenia do sieci,
- 6) zapewnić realizację obowiązków określonych w Ustawie oraz przepisach wykonawczych do Ustawy dotyczących:
  - a) warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych,
  - b) wymagań co do jakości ścieków,
- 7) niezwłocznie powiadomić Przedsiębiorstwo o awaryjnym zrzucie niebezpiecznych substancji do urządzeń kanalizacyjnych, pod rygorem obciążenia Odbiorcy kosztami tego zrzutu,
- 8) 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 Odbiorcy usług,
- 9) terminowo regulować należności za dostawę wody i odprowadzanie ścieków,
- 10) niezwłocznie powiadomić Przedsiębiorstwo o wszelkich awariach związanych z dostawą wody lub odprowadzeniem ścieków, a także stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego,
- 11) zapewnić osobom reprezentującym Przedsiębiorstwo, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia, prawo wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego należącego do Odbiorcy w celach zdefiniowanych w Ustawie,
- 12) niezwłocznie poinformować Przedsiębiorstwo o zmianach w danych osobowych, kontaktowych w tym zmianie adresu do doręczeń z zastrzeżeniem, że w przypadku nieprzekazania tych informacji korespondencję wysłaną na adres podany w umowie uważa się za doręczoną skutecznie,
- 13) niezwłocznie powiadomić Przedsiębiorstwo o zbyciu nieruchomości i wszelkich zmianach w prawie do korzystania z nieruchomości.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli:

- 1) przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa;
- 2) Odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrotowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty;
- 3) jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego;
- 4) 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.

## § 8

Odbiorcy usług, niezależnie od obowiązków wynikających z Ustawy, zabrania się:

- 1) pobierania wody przed wodomierzem głównym i wodomierzami dodatkowymi,
- 2) zmiany lokalizacji wodomierza głównego i wodomierzy dodatkowych,
- 3) naruszania plomb na wodomierzu głównym oraz na zaworach przy wodomierzu,
- 4) czerpania wody z ulicznych hydrantów przeciwpożarowych na cele nie związane z gaszeniem pożarów,
- 5) odprowadzania ścieków z pominięciem urządzenia pomiarowego w przypadku, gdy zostało ono zamontowane.

## ROZDZIAŁ IV

### Szczególne postanowienia dotyczące odprowadzania ścieków

#### Procedury i warunki kontroli urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych

## § 9

1. Dopuszczalne wartości wskaźników zanieczyszczeń w ściekach odprowadzanych do sieci kanalizacyjnej Przedsiębiorstwa:

L.p.	Wskaźnik zanieczyszczenia	Jednostka	Wartość maks.
I	II	III	IV
1	Temperatura	°C	40
2	Odczyn (pH)	L	6,5-9,5
3	BZT5	mg O <sub>2</sub> /l	500
4	ChZTCr	mg O <sub>2</sub> /l	1300
5	Zawiesiny ogólne	mg/l	500
6	Fosfor ogólny	mg P/l	20
7	Azot amonowy	mg Nnh <sub>4</sub> /l	50
8	Azot ogólny	mg N <sub>2</sub> /l	100

2. Pozostałe parametry i wartości wskaźników zanieczyszczeń w ściekach odprowadzanych do sieci kanalizacyjnej Przedsiębiorstwa - zgodnie z obowiązującymi przepisami.

## § 10

1. Jeżeli przedmiotem umowy jest odprowadzanie ścieków przemysłowych, w rozumieniu art. 2 pkt 11 Ustawy, lub ścieków o podwyższonym ładunku zanieczyszczeń, integralną część umowy stanowi załącznik, składany przez Odbiorcę przy zawieraniu umowy, aktualizowany każdorazowo po zmianie warunków korzystania z usług, określający charakterystykę zużycia wody oraz rodzaj, ilość i jakość odprowadzanych ścieków.
2. Ściekami o podwyższonym ładunku zanieczyszczeń, o których mowa w ustępie poprzedzającym, są ścieki o ładunku przewyższającym dopuszczalne wartości wskaźników zanieczyszczeń w ściekach, określone w Ogólnych Warunkach Umowy.
3. Dostawca ścieków przemysłowych zobowiązany jest do stosowania przepisów Rozporządzenia 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 2016r. poz. 1757).

## § 11

1. Przedsiębiorstwo ma prawo dokonywania kontroli urządzeń instalacji wodociągowej i kanalizacyjnej Odbiorcy i ma prawo dokonywania kontroli ilości, stanu i składu przyjmowanych do miejskich urządzeń kanalizacyjnych ścieków, w szczególności poprzez pobieranie we własnym zakresie w każdym czasie prób ścieków, a następnie przeprowadzania ich analiz we własnym zakresie.
2. Analizę ścieków przeprowadza się na podstawie trzech prób pobranych w odstępach, co 30 minut. O przystąpieniu do pobierania prób ścieków Przedsiębiorstwo informuje Odbiorcę, który ma prawo delegować swojego przedstawiciela w celu uczestniczenia w tych czynnościach. Z poboru ścieków i z innych czynności kontrolnych sporządza się protokół, który podpisuje również - w razie uczestniczenia w tych czynnościach - przedstawiciel Odbiorcy. Przedstawiciel Odbiorcy może zgłosić na piśmie umotywowane uwagi do protokołu.
3. Miejsce poboru prób ścieków strony ustalają jako wlot do kanału sanitarnego z nieruchomości Odbiorcy.
4. Przedsiębiorstwo ma również prawo kontroli działania urządzeń podczyszczających ścieki, eksploatowanych przez Odbiorcę urządzeń pomiarowych oraz stanu wewnętrznej kanalizacji Odbiorcy.

## § 12

1. W przypadku ujawnienia w czasie kontroli przekroczenia wartości wskaźników zanieczyszczeń, określonych w § 9, Odbiorcę usług obciążają:
  - 1) koszty badań i kontroli,
  - 2) koszty ewentualnego doprowadzenia jakości ścieków dopływających do urządzeń przesyłowych i oczyszczalni Przedsiębiorstwa do stanu umożliwiającego normalne, tj. nie zagrażające procesom technologicznym odprowadzanie i oczyszczanie tych ścieków.
2. Koszty, o których mowa w ustępie poprzedzającym, ustalane są indywidualnie dla każdego przypadku przekroczenia wartości wskaźników zanieczyszczeń, określonych w § 9.
3. Wyniki badań przekazywane są Odbiorcy usług w terminie 14 dni od dnia kontroli.
4. Na wniosek Odbiorcy usług w ciągu 3 dni od daty jego wpłynięcia, Przedsiębiorstwo przeprowadzi badania kontrolne ścieków na zlecenie.
5. W przypadku wprowadzania ścieków przemysłowych, Odbiorca usług jest zobowiązany do natychmiastowego zgłoszenia do Przedsiębiorstwa stanu awaryjnego na terenie zakładu, skutkującego zrzutem awaryjnym ścieków o składzie przekraczającym dopuszczalne wartości stężeń zanieczyszczeń.
6. W przypadku niedotrzymania powyższego warunku i stwierdzenia niszczącego działania na przebieg procesów biologicznego oczyszczania ścieków i fermentacji osadów zrzutu awaryjnego ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, Przedsiębiorstwo ma prawo żądać od Odbiorcy usług odszkodowania w granicach rzeczywistej szkody spowodowanej tym zaniechaniem.

7. Przedsiębiorstwo może odmówić przyjęcia do kanalizacji ścieków przemysłowych, jeżeli ich stan lub mieszanina z innymi ściekami nie będzie podatna na procesy biologicznego oczyszczania lub stanowić one będą zagrożenie dla tych procesów oraz uniemożliwiać gospodarcze wykorzystanie osadów ściekowych.

## ROZDZIAŁ V

### Sposób i terminy wzajemnych rozliczeń

#### § 13

1. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcą usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.
2. Jeżeli taryfa zawiera stawkę opłaty abonamentowej, należności wynikające z wysokości tej stawki są regulowane niezależnie od tego, czy Odbiorca usług pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym.
3. Jeżeli Odbiorcą usług jest wyłącznie właściciel lub zarządca budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych:
  - 1) właściciel lub zarządca budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych zobowiązany jest do rozliczenia kosztów tych usług na poszczególne lokale;
  - 2) ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody.
4. Jeżeli Odbiorcą usług, oprócz właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, jest jednocześnie także osoba korzystająca z lokalu w budynku wielolokalowym:
  - 1) właściciel lub zarządca rozlicza różnicę wskazań między wodomierzem głównym a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych wody;
  - 2) właściciel lub zarządca reguluje należności wynikające z różnicy wskazań między wodomierzem głównym a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych wody;
  - 3) ilość wody dostarczonej do nieruchomości i lokalu ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody.
5. Jeżeli Odbiorcą usług jest wyłącznie osoba korzystająca z lokalu w budynku wielolokalowym (brak jest właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego), a w budynku brak jest wodomierza głównego, ilość wody dostarczonej do lokalu ustala się na podstawie wskazania wodomierza zainstalowanego w lokalu, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody.
6. Jeżeli Odbiorcą usług jest wyłącznie osoba korzystająca z lokalu w budynku wielolokalowym (brak jest właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego), a w budynku zainstalowany jest wodomierz główny, ilość wody dostarczonej do lokalu ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego, natomiast wskazania wodomierza zainstalowanego w lokalu (w przypadku jego braku – przeciętne normy zużycia wody) służą do ustalenia proporcjonalnego podzielnika kosztów wynikających ze wskazań wodomierza głównego.
7. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych. Pomieszczenie przewidziane do lokalizacji urządzenia pomiarowego, zakup urządzenia oraz jego instalację zapewnia na własny koszt Odbiorca.
8. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się jako równą ilości wody pobranej (dostarczonej do nieruchomości lub lokalu).
9. 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. Do obowiązków Odbiorcy usług należy zapewnienie właściwego użytkowania dodatkowego wodomierza, w szczególności wymiana i legalizacja tego wodomierza na własny koszt. W przypadku niesprawności wodomierza dodatkowego, do rozliczeń wody bezpowrotnie zużytej stosuje się odpowiednio przepisy o niesprawności wodomierza głównego, a Przedsiębiorstwo ma w szczególności prawo zastosowania środków technicznych uniemożliwiających pobór wody bezpowrotnie zużytej.
10. W przypadku zawarcia umowy wyłączenie na odprowadzanie ścieków, ilość odprowadzonych ścieków uwzględnia się na podstawie ilości pobranej wody z własnego źródła Odbiorcy usług, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt Odbiorcy usług. Do obowiązków Odbiorcy usług należy zapewnienie właściwego użytkowania dodatkowego wodomierza, w szczególności wymiana i legalizacja tego wodomierza na własny koszt. W przypadku niesprawności wodomierza dodatkowego, do rozliczeń ilości odprowadzonych ścieków stosuje się odpowiednio przepisy o niesprawności wodomierza głównego. W razie braku możliwości zainstalowania dodatkowego wodomierza ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie przeciętnych norm zużycia wody.
11. Do wyłącznych kompetencji Przedsiębiorstwa należy kwalifikowanie Odbiorcy do właściwej taryfowej grupy odbiorców, zgodnie z charakterystyką odbiorców zawartą w obowiązującej taryfie cen i stawek opłat, ze szczególnym uwzględnieniem faktu prowadzenia działalności gospodarczej przez Odbiorcę.

#### § 14

1. 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, przy czym za termin zapłaty przyjmuje się termin zaksięgowania środków na rachunku bankowym Przedsiębiorstwa.
2. Zgłoszenie przez Odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.
3. W przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub na żądanie Odbiorcy usług, zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.
4. Za opóźnienie w zapłacie należności Przedsiębiorca ma prawo naliczyć odsetki ustawowe za opóźnienie.
5. Wpłaty Odbiorcy usług są zaliczane w następującej kolejności:
  - 1) należności zaległe,
  - 2) odsetki za opóźnienie,
  - 3) należności bieżące.
6. W przypadku niesprawności wodomierza głównego lub wodomierza dodatkowego, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności 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 niesprawności wodomierza.
7. Odbiorca jest zobowiązany zapewnić przedstawicielom Przedsiębiorstwa dostęp do wodomierza w celu dokonania odczytu, napraw, jego wymiany, jak również kontroli działania przyłącza i urządzenia pomiarowego.
8. W przypadku braku możliwości dokonania odczytu, pracownik Przedsiębiorstwa pozostawia Odbiorcy pisemną informację z prośbą o dokonanie odczytu wodomierza i niezwłocznie podanie jego stanu, najpóźniej w ciągu 5 dni, pod wskazany na piśmie nr telefonu lub do siedziby Przedsiębiorstwa. Brak informacji w tym terminie, jak również nie usunięcie przeszkód w dostępie do wodomierza w następnym terminie odczytu spowoduje, że należność ustalona zostanie w wysokości zużycia wody z ostatniego okresu rozliczeniowego. Ewentualne wyrównanie nastąpi po odczycie wodomierza.

9. Przedsiębiorstwo na wniosek Odbiorcy usług dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza głównego oraz wodomierza dodatkowego.
10. W przypadku wodomierza głównego, gdy sprawdzenie prawidłowości działania nie potwierdza zgłoszonej przez Odbiorcę usług niesprawności wodomierza, koszty sprawdzenia pokrywa Odbiorca.
11. W przypadku wodomierza dodatkowego, koszty sprawdzenia pokrywa Odbiorca.

## **ROZDZIAŁ VI**

### **Warunki wprowadzania ograniczeń dostarczania wody w przypadku wystąpienia jej niedoboru Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków**

#### **§ 15**

1. Przedsiębiorstwo może wstrzymać lub ograniczyć dostawę wody lub odbiór ścieków, w razie:
  - 1) wystąpienia uszkodzenia elementu dystrybucji wody (przyłącza wodociągowe, sieć wodociągowa, przewody rozdzielcze) lub przyłącza kanalizacyjnego i sieci kanalizacyjnej uniemożliwiających dopływ wody lub odbiór ścieków,
  - 2) braku wody w ujęciu,
  - 3) potrzeby zwiększenia dopływu wody do hydrantów przeciwpożarowych,
  - 4) konieczności przeprowadzenia niezbędnych napraw, prac modernizacyjnych i planowanych remontów sieci i urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
  - 5) uszkodzenia instalacji wewnętrznej grożącej niebezpieczeństwem,
  - 6) przerw w zasilaniu energetycznym urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
  - 7) klęsk żywiołowych,
  - 8) innych okoliczności przewidzianych w Ustawie.
2. Przedsiębiorstwo odpowiada za normalne następstwa wstrzymania dopływu wody lub nieodpowiedniego ciśnienia wody.
3. Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za szkody na osobie lub mieniu, powstałe w wyniku przerw lub ograniczeń w dostawie wody, jeżeli te przerwy lub ograniczenia nastąpiły wskutek siły wyższej albo wyłącznie z winy poszkodowanego lub osoby trzeciej.

#### **§ 16**

W czasie trwania klęski żywiołowej, szczególnie, gdy nastąpiło zanieczyszczenie wody w ujęciu, Przedsiębiorstwo ma prawo wprowadzić ograniczenia zużycia wody do konsumpcji po zawiadomieniu Odbiorców usług o zastosowaniu ograniczeń. Nie zwalnia to jednak Przedsiębiorstwa z obowiązku zastosowania wszelkich dostępnych sposobów dla złagodzenia tych uciążliwości dla Odbiorców usług.

## **ROZDZIAŁ VII**

### **Standardy obsługi Odbiorców usług i sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków**

#### **§ 17**

1. Przedsiębiorstwo ma obowiązek poinformowania Odbiorców usług planowanych przerw lub ograniczeniach w dostawie wody, na swojej stronie internetowej lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób z wyprzedzeniem, co najmniej 2 dniowym.
2. Przedsiębiorstwo ma również obowiązek poinformować odbiorców usług, na swojej stronie internetowej lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób z wyprzedzeniem, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody.
3. W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne może o zdarzeniach wskazanych w ust. 2 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości.
4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin Przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie Odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.
5. W przypadku przerwy trwającej do 12 godzin Przedsiębiorstwo jest zobowiązane, w miarę swoich możliwości technicznych i organizacyjnych, zapewniać zastępczy punkt poboru wody. O lokalizacji zastępczego punktu poboru wody Przedsiębiorstwo informuje Odbiorcę usług.
6. W przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków, Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do niezwłocznego informowania Odbiorców usług o rodzaju zakłóceń i przewidywanym czasie ich trwania. Poinformowanie Odbiorców usług następuje za pośrednictwem strony internetowej Przedsiębiorstwa lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób.

#### **§ 18**

1. Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi.
2. Reklamacje o których mowa w ust. 1 wnoszone są na piśmie i rozpatrywane są przez Przedsiębiorstwo.
3. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji pisemnie w terminie 30 dni od daty wpływu.

## ROZDZIAŁ VIII

### Klauzule informacyjne i ochrona danych osobowych

#### § 19

1. Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 Ogólnego Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO), administratorem danych osobowych Odbiorcy jest Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej w Kobyłce Spółka z o.o.
2. Dane kontaktowe do Inspektora Ochrony Danych [iod@pgk-kobyłka.pl](mailto:iod@pgk-kobyłka.pl)
3. Dane osobowe Odbiorcy będą przechowywane przez okres trwania Umowy oraz przez okres 10 lat od momentu zakończenia Umowy (lub całkowitej deinstalacji przyłącza, jeśli Umowa dotyczy dostaw wody lub odprowadzenia ścieków) lub okres ewentualnego dochodzenia roszczeń wynikających z Umowy.
4. Podstawę prawną przetwarzania danych osobowych Odbiorcy stanowi realizacja obowiązków Przedsiębiorstwa wynikających z przepisów prawa, takich jak: Ustawa o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, przepisy wykonawcze do ww. Ustawy, przepisy Kodeksu Cywilnego oraz przepisy art. 6 ust. 1 lit. c Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO), w szczególności:
  - 1) świadczenie usług, także nieobjętych umową, koniecznych do realizacji zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków;
  - 2) podejmowanie czynności związanych z rozpatrywaniem roszczeń odszkodowawczych przez Przedsiębiorstwo;
5. Podstawą prawną przetwarzania może być również prawnie uzasadniony interes Przedsiębiorstwa, w szczególności przetwarzanie danych osobowych w celu obsługi zgłoszenia (zapewnienie komunikacji, obsługa zgłoszeń i reklamacji), z uwagi na istnienie prawnie uzasadnionego interesu Przedsiębiorstwa, jakim jest zapewnienie komunikacji z Odbiorcą, oraz ochrona przed ewentualnymi roszczeniami, które będą przechowywane przez okres do zakończenia sprawy oraz dalej przez okres przedawnienia ewentualnych roszczeń związanych z jej prowadzeniem.
6. Odbiorca posiada prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz prawo do ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu.
7. Odbiorcy przysługuje również prawo wniesienia skargi do właściwego organu nadzorczego w zakresie ochrony danych osobowych, gdy uzna on, iż przetwarzanie jego danych osobowych narusza przepisy o ochronie danych osobowych, w tym przepisy RODO.
8. Dane udostępnione przez Odbiorcę nie będą podlegały profilowaniu; dane osobowe nie będą też przetwarzane w sposób zautomatyzowany.
9. Administrator danych nie ma zamiaru przekazywać danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.

## ROZDZIAŁ IX

### Postanowienia końcowe

#### § 20

1. Niniejsze Ogólne Warunki Umowy wchodzi w życie z dniem 1 czerwca 2020 roku.
2. Nie stanowią zmiany OWU zmiany lub wprowadzenie nowych: regulaminu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, aktów prawnych przywołanych w OWU albo innych nieistotnych zmian o charakterze porządkowym i redakcyjnym. W takim wypadku zaktualizowane OWU podlegają wywieszeniu, wraz z informacją o aktualizacji, na stronie internetowej Przedsiębiorstwa i wchodzi w życie z dniem publikacji.

.....  
Przedsiębiorstwo

.....  
Odbiorca