

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

**ROZDZIAŁ I**

**Postanowienia ogólne**

**§ 1**

1. Użyte w niniejszych Ogólnych Warunkach Umowy określenia oznaczają odpowiednio:
  - a. Ustawa: ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków,
  - b. Przedsiębiorstwo: przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w rozumieniu Ustawy – Zakład Gospodarki Wodno-Kanalizacyjnej w Tomaszowie Mazowieckim Spółka z o.o.
  - c. Odbiorca lub Odbiorca usług: korzystający z usług wodociągowo-kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej umowy z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym,
  - d. 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 art. 23 i art. 25 Ustawy,
  - e. Rozporządzenie o wskaźnikach zanieczyszczeń: rozporządzenie w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych wydane na podstawie art. 11 Ustawy
  - f. Rozporządzenie metrologiczne: w sprawie prawnej kontroli metrologicznej przyrządów pomiarowych wydane na podstawie art. 9 pkt 1 – 5 ustawy z dnia 11 maja 2001 r. – Prawo o miarach.
  - g. 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,
  - h. Ogólne Warunki Umowy (OWU): niniejszy dokument, doręczany Odbiorcy przed zawarciem Umowy i stanowiący uzupełnienie Umowy,
  - i. 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**

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 i kanalizacyjnych.

**ROZDZIAŁ II**

**Obowiązki Przedsiębiorstwa - ilość i jakość świadczonych usług wodociągowych lub kanalizacyjnych oraz warunki ich świadczenia**

**§ 3**

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

1. zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem, w szczególności zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz regulaminem dostarczania wody i odprowadzania ścieków, obowiązującym na terenie gminy,
2. zapewnić dostawy wody w sposób ciągły i niezawodny,
3. zapewnić jakość wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, zgodnie z obowiązującymi przepisami,
4. prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości wody,
5. zamontować wodomierz główny oraz zapewniać prawidłowe jego utrzymanie, naprawę oraz wymianę na koszt Przedsiębiorstwa z wyjątkiem przypadków, gdy naprawa lub wymiana wynika z winy Odbiorcy.

#### **§ 4**

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

1. zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny,
2. zapewnić ciągłość i niezawodność odbioru ścieków o stanie i składzie zgodnym z obowiązującymi przepisami i zawartą umową o odprowadzanie ścieków,
3. zapewnić należyłą jakość oczyszczonych ścieków,
4. prowadzić regularną kontrolę ilości i jakości odprowadzanych ścieków bytowych i ścieków przemysłowych oraz kontrolę przestrzegania warunków wprowadzania tych ścieków do urządzeń kanalizacyjnych.

### **ROZDZIAŁ III**

#### **Prawa i obowiązki Odbiorcy usług**

#### **§ 5**

1. Odbiorca korzystający z usług Przedsiębiorstwa uprawniony jest do:
  - a. dostawy wody w wystarczającej ilości, w sposób ciągły i niezawodny, o odpowiedniej jakości oraz ciśnieniu, zgodnie z zawartą Umową oraz obowiązującymi przepisami,
  - b. zgłaszania reklamacji dotyczących nieprawidłowego wykonania usług przez Przedsiębiorstwo oraz należności naliczonych za dostawę wody.
2. Odbiorca korzystający z usług Przedsiębiorstwa zobowiązany jest:
  - a. korzystać z usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków w sposób zgodny z zawartą umową, ogólnymi warunkami umowy (OWU) oraz przepisami prawa powszechnie obowiązującego,
  - b. zapewnić prawidłowe utrzymanie instalacji wodociągowej i kanalizacyjnej zgodnie z warunkami technicznymi użytkowania budynków mieszkalnych,
  - c. 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,
  - d. zapewnić miejsce do lokalizacji wodomierza, zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia,
  - e. 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,
  - f. zapewnić realizację obowiązków określonych w Ustawie oraz przepisach wykonawczych do Ustawy dotyczących:
    - warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych,
    - wymagań co do jakości ścieków,
  - g. niezwłocznie powiadomić Przedsiębiorstwo o awaryjnym zrzucie niebezpiecznych substancji do urządzeń kanalizacyjnych, pod rygorem obciążenia Odbiorcy kosztami tego zrzutu,
  - h. umożliwić Przedsiębiorstwu dostęp w każdym czasie do miejsc kontroli ilości i jakości ścieków przemysłowych wprowadzanych do tych urządzeń oraz przeprowadzenie kontroli sieci i urządzeń do podczyszczania ścieków będących własnością Odbiorcy usług,
  - i. terminowo regulować należności za dostawę wody i odprowadzanie ścieków,

- j. niezwłocznie powiadomić Przedsiębiorstwo o wszelkich awariach związanych z dostawą wody lub odprowadzeniem ścieków, a także stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego,
  - k. 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,
  - l. niezwłocznie poinformować Przedsiębiorstwo o zmianach w danych osobowych, kontaktowych w tym zmianie adresu do doręczeń,
  - m. niezwłocznie powiadomić Przedsiębiorstwo o zbyciu nieruchomości i wszelkich zmianach w prawie do korzystania z nieruchomości,
  - n. użytkownika instalacji kanalizacyjnej w sposób niepowodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej.
  - o. do złożenia dokumentacji w siedzibie Przedsiębiorstwa wykazującej wypełnienie obowiązków wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie pozwolenia wodnoprawnego,
  - p. na żądanie Przedsiębiorstwa przedstawić dokumentację związaną z przeprowadzoną przez odbiorcę usług kontrolą jakości i ilości ścieków przemysłowych.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli:
- a. przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa;
  - b. odbiorca usług nie uiszczył należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty;
  - c. jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego;
  - d. został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.

#### **§ 6**

Odbiorcy usług, niezależnie od obowiązków wynikających z ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, zabrania się:

1. pobierania wody przed wodomierzem głównym i wodomierzami dodatkowymi,
2. zmiany lokalizacji wodomierza głównego i wodomierzy dodatkowych bez pisemnej zgody Przedsiębiorstwa,
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**

#### **Warunki usuwania awarii przyłączy wodociągowych lub przyłączy kanalizacyjnych będących w posiadaniu odbiorcy usług**

#### **§ 7**

1. W przypadku, gdy przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne jest w posiadaniu odbiorcy usług, jest on zobowiązany:
  - a. zapewnić prawidłowe utrzymanie przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego na własny koszt w stanie nie powodującym pogorszenia warunków eksploatacji urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych,
  - b. usunąć awarię przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego na własny koszt oraz w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami (chyba, że odrębna umowa zawarta między Przedsiębiorstwem a Odbiorcą usług stanowi inaczej).
2. W przypadku, gdy przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne jest w posiadaniu odbiorcy usług, może on wystąpić do przedsiębiorstwa o udzielenie odpłatnej pomocy przy usuwaniu awarii instalacji lub przyłączy, należących do odbiorcy usług.

## ROZDZIAŁ V

### Szczególne postanowienia dotyczące odprowadzania ścieków

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

##### § 8

Dopuszczalne wartości wskaźników zanieczyszczeń w ściekach odprowadzanych do sieci kanalizacyjnej Przedsiębiorstwa (dla wszystkich rodzajów ścieków odprowadzanych do sieci, tj. ścieków bytowych, komunalnych i przemysłowych, przy czym w przypadku, gdy przedmiotem umowy jest odprowadzanie ścieków przemysłowych, w rozumieniu art. 2 pkt 11 Ustawy, lub ścieków o podwyższonym ładunku zanieczyszczeń, dopuszczalne wartości wskaźników zanieczyszczeń w tych ściekach określa załącznik nr 2 do umowy oraz obowiązujące przepisy):

L.p.	Wskaźnik zanieczyszczenia	Jednostka	Wartość maks.
I	II	III	IV
1	Temperatura	°C	35
2	Odczyn (pH)	L	6,5-9,5
3	BZT5	mg O <sub>2</sub> /l	500
4	ChZT-Cr	mg O <sub>2</sub> /l	1300
5	Zawiesiny ogólne	mg/l	500
6	Fosfor ogólny	mg P/l	20
7	Azot ogólny	mg N <sub>2</sub> /l	220
8	Substancje ropopochodne	mg/l	15
9	Substancje ekstrahujące się eterem naftowym	mg/l	100

##### § 9

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 wszystkich rodzajów ścieków, w szczególności poprzez pobieranie we własnym zakresie w każdym czasie prób ścieków, a następnie przeprowadzania ich analiz we własnym zakresie.
2. Procedurę kontroli ilości, stanu i składu wprowadzanych ścieków przemysłowych do miejskich urządzeń kanalizacyjnych określa „Procedura badania ścieków przemysłowych w Zakładzie Gospodarki Wodno-Kanalizacyjnej w Tomaszowie Mazowieckim Spółka z o.o.” zatwierdzona uchwałą nr 23/2022 z dnia 7 listopada 2022 r. Zarządu Zakładu Gospodarki Wodno-Kanalizacyjnej w Tomaszowie Mazowieckim Spółka z o.o.
3. Miejsce poboru prób ścieków strony ustalają jako wlot do kanału sanitarnego z terenu nieruchomości Odbiorcy. Odbiorca ma obowiązek utrzymywać miejsce poboru prób w stanie umożliwiającym dostęp do niego i pobór w każdym czasie. W razie potrzeby Odbiorca powinien zapewnić pomoc swojego pracownika przy poborze prób.
4. Przedsiębiorstwo ma również prawo kontroli działania urządzeń podczyszczających ścieki, eksploatowanych przez Odbiorcę urządzeń pomiarowych oraz stanu wewnętrznej kanalizacji Odbiorcy.

##### § 10

1. W przypadku ujawnienia w czasie kontroli przekroczenia wartości wskaźników zanieczyszczeń, określonych w § 8, Odbiorcę usług obciążają koszty badań laboratoryjnych.
2. Koszty, o których mowa w ustępie poprzedzającym, ustalone są indywidualnie dla każdego przypadku przekroczenia wartości wskaźników zanieczyszczeń, określonych w § 8.
3. Szczegółowy sposób naliczenia opłaty za przekroczenia warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych określa „Instrukcja naliczania opłat za przekroczenia warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych w ZGW-K w Tomaszowie Mazowieckim Spółka z o.o.”
4. Wyniki badań przekazywane są Odbiorcy usług w terminie 14 dni od dnia kontroli.
5. Na wniosek Odbiorcy usług w ciągu 3 dni od daty jego wpłynięcia, Przedsiębiorstwo przeprowadzi badania kontrolne ścieków na zlecenie.
6. 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.
7. 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.

8. Przedsiębiorstwo może odmówić przyjęcia do kanalizacji ścieków, 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 VI

### Sposób i terminy wzajemnych rozliczeń

#### § 11

1. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone 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:
  - a. właściciel lub zarządca budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych jest obowiązany do rozliczenia kosztów tych usług na poszczególne lokale;
  - b. 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:
  - a. właściciel lub zarządca rozlicza, różnicę wskazań między wodomierzem głównym a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych wody;
  - b. właściciel lub zarządca reguluje należności wynikające z różnicy wskazań między wodomierzem głównym a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych wody;
  - c. 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, oprócz właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, jest jednocześnie osoba korzystająca z lokalu handlowo-usługowego:
  - a. ilość wody dostarczonej do lokalu ustala się na podstawie wskazania wodomierza lokalowego, a w przypadku jego braku – w oparciu o przeciętne normy zużycia wody,
  - b. Przedsiębiorstwo rozlicza różnicę wskazań między wodomierzem głównym a sumą wskazań wodomierzy lokalowych, przy czym wskazania wodomierza zainstalowanego w lokalu (w przypadku jego braku – przeciętne normy zużycia wody) służą do ustalenia proporcjonalnego podzielnika kosztów wynikających ze wskazań wodomierza głównego;
  - c. osoba korzystająca z lokalu handlowo-usługowego reguluje należności wynikające z różnicy wskazań między wodomierzem głównym a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych wody,
  - d. strony mogą ustalić w odrębnym porozumieniu także inne zasady rozliczeń niż wskazane powyżej.
6. 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.
7. 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.

8. Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku – w oparciu o przeciętne normy zużycia wody.
9. 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.
10. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się jako równą ilości wody pobranej (dostarczonej do nieruchomości lub lokalu).
11. Rozliczenie wody bezpowrotnie zużytej
  - a. Rozliczenie wody bezpowrotnie zużytej odbywa się na podstawie wodomierza dodatkowego zainstalowanego na koszt Odbiorcy usług, sprawdzonego i zaplombowanego przez przedstawicieli Przedsiębiorstwa na podstawie pisemnego zlecenia Odbiorcy usług;
  - b. Montaż dodatkowego wodomierza odbywa się na podstawie warunków technicznych wydanych przez Przedsiębiorstwo na podstawie pisemnego wniosku Odbiorcy usług;
  - c. Odbiorca usług zobowiązuje się do podania telefonicznie lub osobiście wskazań wodomierza dodatkowego w przypadku braku możliwości odczytu przez przedstawiciela Przedsiębiorstwa;
  - d. Odbiorca usług zapewnia właściwe użytkowanie dodatkowego wodomierza, w szczególności wymienia i legalizuje w terminach określonych w Rozporządzeniu metrologicznym.
  - e. Brak cech legalizacyjnych upoważnia Przedsiębiorstwo, bez uprzedniego powiadomienia Odbiorcy usług, do zaprzestania rozliczenia wodomierza dodatkowego do chwili jego wymiany lub legalizacji i ponownego zaplombowania przez przedstawicieli Przedsiębiorstwa;
  - f. 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.
12. 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.

## § 12

1. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 20 dni od daty jej wystawienia, przy czym za termin zapłaty przyjmuje się termin zaksięgowania środków na koncie Przedsiębiorstwa. W przypadku faktur dostarczanych drogą elektroniczną, datę dostarczenia określa obowiązujący w Przedsiębiorstwie Regulamin E-dokumentów.
2. Zgłoszenie przez Odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.
3. Za opóźnienie w zapłacie należności Przedsiębiorca ma prawo naliczyć właściwe odsetki za opóźnienie.
4. 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.
5. 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.
6. Odbiorca jest zobowiązany zapewnić pracownikom Przedsiębiorstwa dostęp do wodomierza w celu dokonania odczytu, napraw, jego wymiany, jak również kontroli działania przyłącza i urządzenia pomiarowego.
7. 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 pisemnej informacji 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.
8. Przedsiębiorstwo na wniosek Odbiorcy usług dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza głównego oraz wodomierza dodatkowego.
9. W przypadku wodomierza głównego, gdy sprawdzenie prawidłowości działania nie potwierdza zgłoszonej przez odbiorcę usług niesprawności wodomierza, koszty sprawdzenia pokrywa Odbiorca.

10. W przypadku wodomierza dodatkowego, koszty sprawdzenia pokrywa Odbiorca.

## **ROZDZIAŁ VII**

### **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**

#### **§ 13**

1. Przedsiębiorstwo może wstrzymać lub ograniczyć dostawę wody lub odbiór ścieków w przypadku wystąpienia nieprzewidzianych okoliczności, tj. w razie:
  - a. wystąpienia uszkodzenia elementu dystrybucji wody (przyłącza wodociągowe, sieć wodociągowa, przewody rozdzielcze) lub przyłącza kanalizacyjnego i sieci kanalizacyjnej uniemożliwiających dopływ wody lub odbiór ścieków,
  - b. uszkodzenia instalacji wewnętrznej grożącej niebezpieczeństwem,
  - c. innych okoliczności przewidzianych w Ustawie.
2. Przedsiębiorstwo może także wstrzymać lub ograniczyć dostawę wody lub odbiór ścieków w przypadku konieczności przeprowadzenia niezbędnych napraw, prac modernizacyjnych i planowanych remontów sieci i urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, o czym powiadamia odbiorców usług w sposób przewidziany w obowiązujących przepisach.
3. Przedsiębiorstwo odpowiada za normalne następstwa wstrzymania dopływu wody lub nieodpowiedniego ciśnienia wody.
4. 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 uszkodzonego lub osoby trzeciej.

#### **§ 14**

W przypadku wprowadzenia stanu klęski żywiołowej, w celu zapobieżenia skutkom powodzi lub suszy, wojewoda może, w drodze aktu prawa miejscowego, wprowadzić czasowe ograniczenia w korzystaniu z wód, w szczególności w zakresie poboru wód lub wprowadzania ścieków do wód lub do ziemi, a także zmiany sposobu gospodarowania wodą w zbiornikach retencyjnych.

## **ROZDZIAŁ VIII**

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

#### **§ 15**

Przedsiębiorstwo ma obowiązek powiadomić Odbiorcę usług o mającej nastąpić przerwie w dostawie wody spowodowanej wykonaniem planowanych prac konserwacyjnych, remontowych lub modernizacyjnych - ustnie, pisemnie lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, zgodnie z obowiązującym regulaminem dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

#### **§ 16**

1. Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług oraz wysokości opłat za usługi.
2. Reklamacje o których mowa w ust. 1 wnoszone są na piśmie osobiście przez zainteresowanego w siedzibie Przedsiębiorstwa, listem poleconym lub za pomocą poczty elektronicznej i rozpatrywane są przez kierownika Przedsiębiorstwa.
3. Reklamacja powinna zawierać uzasadnienie, odbiorca usług może wskazać lub dołączyć dokumenty i inne dowody uzasadniające reklamację.
4. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwienia reklamacji pisemnie w terminie 14 dni od daty jej wniesienia, przy czym za datę wniesienia przyjmuje się datę jej wpływu do siedziby Przedsiębiorstwa, a w sytuacjach wyjątkowych w terminie 30 dni od daty wniesienia.

## ROZDZIAŁ IX

### Klauzule informacyjne i ochrona danych osobowych

#### § 17

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 Zakład Gospodarki Wodno-Kanalizacyjnej w Tomaszowie Mazowieckim Spółka z o.o. z siedzibą w Tomaszowie Mazowieckim, ul. Kępa 19.
2. Inspektorem Ochrony Danych Osobowych w Zakładzie Gospodarki Wodno-Kanalizacyjnej w Tomaszowie Mazowieckim Spółka z o.o. jest p. Anna Pierścińska. Dane kontaktowe do Inspektora Ochrony Danych Osobowych: rodo@zgwk.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 z dnia 14 czerwca 2018 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U.2018 poz. 1152), przepisy wykonawcze do ww. ustawy, przepisy Kodeksu Cywilnego oraz przepisy art. 6 ust. 1 lit. b, 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 95/460WE (RODO), w szczególności:
  - a. świadczenie usług, także nieobjętych umową, koniecznych do realizacji zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, które będą przechowywane przez okres 10 lat od momentu całkowitej deinstalacji przyłącza;
  - b. podejmowanie czynności związanych z rozpatrywaniem roszczeń odszkodowawczych przez Przedsiębiorstwo, które będą przechowywane przez okres 10 lat od momentu złożenia wniosku;
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 obrona 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, w chwili, gdy uzna on, iż przetwarzanie jego danych osobowych narusza przepisy o ochronie danych osobowych, w tym przepisy RODO.

## ROZDZIAŁ X

### Postanowienia końcowe

#### § 18

1. Niniejsze Ogólne Warunki Umowy wchodzi w życie z dniem 01.05.2023 r.
2. Zmiana postanowień OWU wchodzi w życie w razie przedłożenia Odbiorcy usług nowej treści OWU, o ile Odbiorca usług nie wypowiedzi Umowy w najbliższym terminie jej wypowiedzenia.
3. Informacja o zmianie postanowień OWU 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.
4. Zmiana OWU nie stanowi zmiany Umowy, o ile dotrzymane zostały warunki opisane w ustępach poprzedzających.