

**Uchwała Nr 273 / XXXVII / 2008**

**Rady Miasta Ostrołęki**

**z dnia 30 października 2008 r.**

**w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na obszarze Miasta Ostrołęki.**

Na podstawie art.19 ust. 2 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2006 r. Nr 123, poz.858 z późn.zm.) uchwała się , co następuje:

**§ 1.**

Uchwała się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków , obowiązujący na obszarze Miasta Ostrołęki , stanowiący załącznik do uchwały.

**§ 2.**

Wykonanie uchwały powierza się Prezydentowi Miasta Ostrołęki.

**§ 3.**

**Traci moc uchwała Nr 465/L/2006 Rady Miejskiej w Ostrołęce z dnia 23 lutego 2006 r.** w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na obszarze Miasta Ostrołęki ( Dz.Urz.Województwa Mazowieckiego z dnia 7 kwietnia 2006 r. Nr 68, poz. 2231 ).

**§ 4.**

**Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Mazowieckiego.**

**Przewodniczący Rady Miasta  
Ostrołęki**

**/-/ Dariusz Maciak**

**Załącznik**

**do uchwały Nr 273 / XXXVII/ 2008**

**z dnia 30.10.2008 r.**

**Rady Miasta Ostrołęki**

**w sprawie uchwalenia Regulaminu  
dostarczania wody i odprowadzania  
ścieków na obszarze Miasta Ostrołęki**

**Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków**

**Rozdział I**

**Postanowienia ogólne**

**§ 1**

1. Regulamin określa zasady prowadzenia i warunki korzystania z usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi za pomocą urządzeń wodociągowych i beczkowsów oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych na terenie miasta Ostrołęki.
2. Ilekroć w niniejszym regulaminie używa się określeń:
  - 1) ustawa - należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. Nr 72 poz. 747 z p. zm. ),
  - 2) umowa - należy przez to rozumieć następujące rodzaje umów:
    - a) umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków,
    - b) umowa o zapatrzenie w wodę,
    - c) umowa o odprowadzanie ścieków,
  - 3) odbiorca usług - należy przez to rozumieć każdego, kto korzysta z usług wodociągowo-kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej umowy z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.

- 4) przedsiębiorstwo - należy przez to rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu ustawy z dnia 2 lipca 2004r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2004r. Nr 173, poz. 1807, z późn. zm.), który prowadzi działalność gospodarczą w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

3. Pojęcia zdefiniowane w ustawie i użyte w niniejszym regulaminie oznaczają:

- 1) sieć – przewody wodociągowe lub kanalizacyjne wraz z uzbrojeniem i urządzeniami, którymi dostarczana jest woda lub którymi odprowadzane są ścieki , będące w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego,
- 2) przyłącze kanalizacyjne – odcinek przewodu łączącego wewnętrzną instalację kanalizacyjną w nieruchomości odbiorcy usług z siecią kanalizacyjną , za pierwszą studzienką, licząc od strony budynku w przypadku jej braku do granicy nieruchomości gruntowej,
- 3) przyłącze wodociągowe – odcinek przewodu łączącego sieć wodociągową z wewnętrzną instalacją wodociągową w nieruchomości odbiorcy usług wraz z zaworem za wodomierzem głównym,

## § 2

1. Przedsiębiorstwo wykonuje swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków udzielone decyzją Zarządu Miasta Ostrołęki Nr 1/2002 z dnia 22.10.2002r.
2. Przedsiębiorstwo świadczy usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków wyłącznie na podstawie pisemnej umowy zawartej z odbiorcą usług.

## § 3

**Odbiorca wody powinien racjonalnie gospodarować wodą i używać ją zgodnie z przeznaczeniem oraz warunkami wynikającymi z zawartej umowy.**

## **Rozdział II**

## **Minimalny poziom świadczonych usług w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków**

### **§ 4**

Poziom świadczonych usług przedsiębiorstwa w zakresie ilości, jakości oraz ciągłości dostarczania wody i odprowadzania ścieków określa zezwolenie, o którym mowa w § 2 oraz pozwolenie wodno-prawne wydane na podstawie odrębnych przepisów.

### **§ 5**

**1. Minimalną i maksymalną ilość dostarczanej wody określa umowa o zaopatrzenie w wodę zawarta z odbiorcą usług.**

**Umowa winna także określać maksymalne ilości oraz dopuszczalny poziom zanieczyszczeń dostarczanych ścieków wynikający z posiadanych przez Przedsiębiorstwo technicznych i technologicznych możliwości ich oczyszczenia.**

2. Wymagane ciśnienie wody określa rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (Dz. U. Nr 75 poz. 690, z późn.zm.) „Ciśnienie wody w instalacji wodociągowej w budynku, poza hydrantami przeciwpożarowymi, powinno wynosić przed każdym punktem czerpalnym nie mniej niż 0,05 MPa (0,5 bara) i nie więcej niż 0,6 MPa (6 bara).

3. Woda do spożycia przez ludzi winna odpowiadać jakościowo wymaganiom określonym w rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 29 marca 2007 r. w sprawie wymagań dotyczących jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi ( Dz. U. Nr 61, poz. 417). w szczególności:

- 1) barwa – 15,
- 2) mętność – 1,
- 3) pH – 6,5 ÷ 9,5 ,
- 4) smak – akceptowalny,
- 5) zapach - akceptowalny,
- 6) żelazo – do 0,2 mg/dm<sup>3</sup>,

- 7) amoniak – do 0,5 mg/dm<sup>3</sup>,
- 8) azotyny – do 0,5 mg /dm<sup>3</sup>,
- 9) azotany – do 50 mg /dm<sup>3</sup>,
- 10) mangan – do 0,05 mg/ dm<sup>3</sup>,
- 11) bakterie grupy coli – 0,
- 12) ogólna liczba bakterii w 36+/- 2<sup>0</sup> C – do 50,
- 13) ogólna liczba bakterii w 22+/- 2<sup>0</sup> C- do 100,

4. Dopuszczalne zanieczyszczenia ścieków przemysłowych oraz warunki ich wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych reguluje 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. Nr 136, poz. 964 ).

## § 6

Przedsiębiorstwo jest obowiązane do regularnego informowania Prezydenta Miasta o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi nie rzadziej niż raz w miesiącu.

## Rozdział III

### Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

## § 7

- 1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest zawrzeć umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z odbiorcą usług, którego nieruchomość zostanie przyłączona do sieci, jeżeli wystąpi on z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.**
- 2. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić zawarcia umowy na zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego i osobami korzystającymi z lokali w tym budynku, gdy nie są spełnione równocześnie wszystkie warunki określone w art. 6 ust. 6 ustawy.**
- 3. Przedsiębiorstwo ma prawo wypowiedzieć umowę właścicielowi lub zarządcy budynku wielolokalowego jeżeli w trakcie jej obowiązywania wystąpią warunki**

**uniemożliwiającej jej spełnienie, w szczególności warunki uniemożliwiającej ustalenie należności za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki dla poszczególnych odbiorców usług w tym budynku, w terminie określonym w umowie.**

4. Umowa winna w szczególności zawierać postanowienia określone w art. 6 ust. 3 ustawy oraz wskazywać miejsce publikacji Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.
5. W umowach dotyczących odprowadzania ścieków przedsiębiorstwo uwzględnia postanowienia wynikające z rozporządzenia, o którym mowa w § 5 ust. 4.
6. Z odbiorcami usług korzystającymi zarówno z usług zaopatrzenia w wodę, jak i z usług odprowadzania ścieków, przedsiębiorstwo może zawrzeć jedną umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

## § 8

1. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków może być zawarta na czas nieokreślony lub określony.
2. Umowa winna określać możliwość jej rozwiązania.
3. Rozwiązanie umowy może nastąpić za porozumieniem stron, z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w umowie i na skutek odstąpienia strony od umowy.
4. Przedsiębiorstwo może odstąpić od umowy w przypadkach przewidzianych w art. 8 ust 1 ustawy. Odstąpienie od umowy następuje poprzez oświadczenie przedsiębiorstwa doręczone odbiorcy na 20 dni przed terminem odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.
5. Rozwiązanie umowy skutkuje zastosowaniem przez przedsiębiorstwo środków technicznych uniemożliwiających dalsze korzystanie z usług.

## § 9

1. Odbiorca usług składa do przedsiębiorstwa pisemny wniosek o zawarcie umowy w terminie określonym w warunkach technicznych przyłączenia lub umowie o przyłączenie do sieci, a w przypadku zmiany odbiorcy usługi bez konieczności zmiany pozostałych warunków świadczenia usług, niezwłocznie po jej wystąpieniu. Ponowne przyłączenie do sieci, po wcześniejszym odcięciu

dostawy wody lub zamknięciu przyłącza kanalizacyjnego następuje po złożeniu przez odbiorcę usług wniosku o zawarcie umowy.

2. Przedsiębiorstwo w terminie 14 dni od daty złożenia wniosku, przedkłada odbiorcy usług do podpisu projekt umowy.
3. Postanowienia ust. 1 i 2 mają odpowiednie zastosowanie również w przypadku składania przez zarządcę budynku wielolokalowego wniosku o zawarcie umów z osobami korzystającymi z lokali.

## § 10

1. Przedsiębiorstwo określa cykl rozliczeń obowiązujący odbiorców usług w zależności od lokalnych warunków technicznych i ekonomicznych świadczenia usług a także postanowień określonych w odrębnych przepisach prawnych oraz skutki niedotrzymania terminu zapłaty.
  2. Mogą obowiązywać różne cykle ( okresy ) rozliczeń dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług lub obszaru.
- 3. Formę i sposób zapłaty reguluje umowa.**

## § 11

- 1. Odbiorcy usług zobowiązani są do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami ustawy i nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez przedsiębiorstwo oraz nie utrudniający działalności przedsiębiorstwa, a w szczególności do:**
  - 1) użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwość wystąpienia awarii, skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej na skutek m. in. cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania,**
  - 2) montażu i utrzymania zaworów antyskażeniowych w przypadkach i na warunkach określonych odrębnymi przepisami,**
  - 3) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej,**
  - 4) informowania przedsiębiorstwa o własnych ujęciach wody, w celu prawidłowego ustalania opłat za odprowadzanie ścieków,**

- 5) wykorzystywania wody z sieci wodociągowej oraz korzystania z przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach określonych w warunkach przyłączenia do sieci oraz pisemnej umowy zawartej z przedsiębiorstwem,
- 6) zapewnienia niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie,
- 7) podjęcia działań ograniczających skutki awarii oraz udostępniania przedsiębiorstwu terenu w celu usunięcia awarii lub kontroli działania urządzeń pomiarowych, wodociągowych, kanalizacyjnych i przyłączy.

## **Rozdział IV**

### **Sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat**

#### **§ 12**

Rozliczenia z odbiorcami usług za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są przez przedsiębiorstwo na podstawie odrębnych przepisów w szczególności rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 12 marca 2002 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków ( Dz. U. Nr 26, poz. 257 ).

#### **§ 13**

1. Taryfa obowiązująca w dniu zawarcia umowy stanowi załącznik do umowy zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków.
2. W rozliczeniach, strony umowy obowiązane są stosować aktualnie obowiązującą taryfę zatwierdzoną uchwałą Rady Miasta Ostrołęki, bez konieczności zmiany umowy.

#### **§ 14**

Przedsiębiorstwo ogłasza taryfę w internecie na stronie Miasta, OPWiK oraz w Tygodniku Ostrołęckim w terminie określonym w art.24 ust. 7 lub 9 ustawy.

## § 15

Warunki prowadzenia rozliczeń za zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków określa rozdział 5 ustawy oraz umowa.

## Rozdział V

### Warunki przyłączenia do sieci

## § 16

- 1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej jest nieodpłatne i odbywa się na pisemny wniosek o przyłączenie i określenie warunków przyłączenia, zwanych dalej „warunkami przyłączenia” złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie**
- 2. Kwota należności za wydanie warunków technicznych przyłączenia ustalana jest w oparciu o koszty własne poniesione przez przedsiębiorstwo na wydanie konkretnych warunków, na podstawie kalkulacji przedsiębiorstwa. .**
- 3. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może występować osoba posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci.**
- 4. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien w szczególności zawierać:**
  - 1) dane dotyczące identyfikacji wnioskodawcy,**
  - 2) adres podłączanej nieruchomości,**
  - 3) rodzaj podłączenia ( wodociągowe, kanalizacyjne ),**
  - 4) formę, termin i sposób płatności za podłączenie,**
  - 5) dane wykonawcy,**
  - 6) datę i podpis wnioskodawcy.**
- 5. W uzasadnionych przypadkach przedsiębiorstwo może wyrazić zgodę na przyłączenie osobie, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.**

## § 17

**Do wniosku odbiorca usług ubiegający się o przyłączenie do sieci załącza:**

- 1) dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek a w przypadku nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, opis jego statusu prawnego w stosunku do nieruchomości,
- 2) aktualną mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

#### **§ 18**

1. Przedsiębiorstwo określa warunki przyłączenia i przekazuje je wnioskodawcy w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia wniosku. W przypadkach szczególnych przyłączenie do sieci następuje na podstawie umowy o przyłączenie, której projekt sporządza przedsiębiorstwo.
2. Warunki przyłączenia są ważne 2 lata od dnia ich wydania.
3. Warunki przyłączenia określają w szczególności:
  - 1) miejsca i sposób przyłączenia sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej z instalacjami odbiorcy usług,
  - 2) maksymalne dobowe zapotrzebowanie na pobór wody,
  - 3) miejsca zainstalowania wodomierza głównego oraz miejsca zainstalowania urządzenia pomiarowego liczącego ilość odprowadzanych ścieków,
  - 4) dopuszczalną ilość i jakość odprowadzanych ścieków,
  - 5) termin ważności warunków przyłączenia.

#### **§ 19**

1. Przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może nastąpić po spełnieniu warunków przyłączenia, o których mowa w § 18, a w przypadku zawarcia umowy o przyłączenie do sieci, od spełnieniu warunków w niej określonych.
2. Umowa o przyłączenie do sieci może być zawarta m.in. w przypadkach związanych z budową sieci lub ich finansowaniem przez składającego wniosek o przyłączenie.  
Umowa o przyłączenie powinna w szczególności określać koszty związane z realizacją takiego przedsięwzięcia, zasady finansowania i sposób rozliczeń wraz z wymaganą dokumentacją.

#### **§ 20**

1. Warunki przyłączenia względnie umowa o przyłączenie stanowi podstawę do rozpoczęcia realizacji prac projektowych oraz budowlano-montażowych.

2. **Określone w warunkach względnie umowie o przyłączenie próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.**
3. **Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w ust. 2 są potwierdzane przez strony w protokołach, których wzory określa przedsiębiorstwo.**

## **§ 21**

1. Odbiór przyłącza dokonywany jest na podstawie końcowego protokołu odbioru technicznego według zasad określonych w warunkach przyłączenia względnie umowie o przyłączenie.
2. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać, co najmniej:
  - 1) datę odbioru,
  - 2) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza ( rodzaju: wodociągowe, kanalizacyjne ), średnicy, materiałów i długości,
  - 3) rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego,
  - 4) skład komisji, w tym: wykonawcę i użytkownika,
  - 5) adres nieruchomości do której wykonano podłączenie,
  - 6) podpisy członków komisji.
3. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony upoważnia odbiorcę usług do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy.

## **Rozdział VI**

### **Techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych**

## **§ 22**

1. **Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci w przypadku braku wystarczających mocy produkcyjnych oraz niewystarczających warunków technicznych uniemożliwiających realizację usługi.**

**2.Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci jeśli przyłącze zostało wykonane bez uzyskania zgody przedsiębiorstwa bądź zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi.**

3.Poziom dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w poszczególnych latach wyznaczają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych przedsiębiorstw opracowane na podstawie studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy oraz miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego gminy.

### **§ 23**

1. W zakresie dostawy wody, miejscem wydania rzeczy w rozumieniu kodeksu cywilnego, jest zawór za wodomierzem głównym.
2. W przypadku braku studzienki rewizyjnej na terenie nieruchomości gruntowej odbiorcy usług odprowadzającego ścieki, miejscem rozdziału sieci i instalacji oraz odpowiedzialności - jest granica nieruchomości gruntowej.
3. Miejsce rozdziału sieci kanalizacyjnej obejmującej przyłącze stanowiące własność przedsiębiorstwa i instalacji wewnętrznej oraz rozdziału odpowiedzialności , w przypadku lokalizacji studzienki rewizyjnej na terenie nieruchomości gruntowej odbiorcy usług odprowadzającego ścieki - znajduje się za pierwszą studzienką licząc od strony budynku.
4. W przypadku przyłącza kanalizacyjnego stanowiącego własność odbiorcy usługi dostarczającego ścieki miejscem rozdziału sieci i odpowiedzialności jest miejsce połączenia sieci kanalizacyjnej z przyłączem.
5. W przypadkach szczególnych granicę konserwacji sieci i przyłączy strony mogą określić w umowie.

## **Rozdział VII**

**Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków**

#### **§ 24**

**O przewidywanych zakłóceniach w realizacji usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków przedsiębiorstwo winno uprzedzić odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty.**

#### **§ 25**

**O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody oraz przewidywanym obniżeniu jej jakości przedsiębiorstwo powinno poinformować odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na 3 dni przed planowanym terminem.**

#### **§ 26**

**W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo powinno zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować odbiorcę usług o jego lokalizacji i warunkach korzystania.**

#### **§ 27**

**Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadkach i na warunkach określonych w art. 8 ustawy.**

### **Rozdział VIII**

#### **Obowiązki odbiorców usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków**

#### **§ 28**

- 1. Odbiorca usług winien zapewnić niezawodne działanie wodomierzy i urządzeń pomiarowych poprzez ich odpowiednie zabezpieczanie przed uszkodzeniami mechanicznymi lub skutkami niskich temperatur a także prawidłowe utrzymanie studzienki czy też pomieszczenia, w którym są zamontowane oraz przed dostępem osób nieuprawnionych.**
- 2. Odbiorca usług zobowiązany jest do natychmiastowego usunięcia awarii na przyłączy będącym w jego posiadaniu. Jeśli tego nie uczyni w ciągu 5 godzin od jej wystąpienia, przedsiębiorstwo może usunąć awarię we własnym zakresie, a kosztami obciążyć odbiorcę usług.**

## **§ 29**

**Odbiorca usług zobowiązany jest do natychmiastowego powiadomienia przedsiębiorstwa**

**o wszelkich:**

- 1) stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego,  
w tym o zerwaniu plomby,**
- 2) zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci.**

## **§ 30**

**Odbiorca usług jest zobowiązany do terminowego regulowania należności za dostawę wody i odprowadzanie ścieków.**

## **§ 31**

**Odbiorca usług zobowiązany jest do pisemnego powiadomienia przedsiębiorstwa o zmianach własnościowych nieruchomości lub zmianach użytkownika lokalu.**

## **Rozdział IX**

**Standardy obsługi odbiorców usług**

**Sposób załatwiania reklamacji oraz wymiana informacji w zakresie zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków**

## **§ 32**

**Przedsiębiorstwo winno zapewnić odbiorcom usług należyty poziom usługi a szczególnie winno wyodrębnić stanowisko pracy do spraw obsługi klienta.**

### **§ 33**

**Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania na życzenie odbiorcy usług lub z własnej inicjatywy pełnej informacji dotyczącej realizacji usługi a przede wszystkim informacji objętych regulaminem oraz zawartych w taryfie.**

### **§ 34**

**W przypadku stwierdzenia przez przedsiębiorstwo lub organ Inspekcji Sanitarnej obniżenia jakości dostarczanej wody odbiorcy usług przysługuje upust lub odszkodowanie na zasadach określonych w umowie.**

### **§ 35**

- 1. W przypadku dostaw wody o jakości niezgodnej z regulaminem lub przerw w dostawach wody, odbiorca usług może złożyć pisemną reklamację w terminie 14 od dnia, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi, albo od dnia w którym usługa została wykonana, lub miała być wykonana.**
- 2. Reklamacja może zostać wniesiona w innych niż wymienione w ust. 1 przypadkach niewykonania, lub nienależytego wykonania usługi.**
- 3. Reklamacja powinna zawierać:**
  - 1) imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres odbiorcy usług,**
  - 2) przedmiot reklamacji,**
  - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,**
  - 4) zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie,**
  - 5) numer i datę umowy,**
  - 6) podpis odbiorcy usług.**
- 4. Zgłoszona reklamacja wymaga pisemnego potwierdzenia jej przyjęcia oraz ewidencji w rejestrze reklamacji przedsiębiorstwa.**
- 5. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie dłużej jednak, niż w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia.**
- 6. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź winna zawierać:**
  - 1) nazwę przedsiębiorstwa,**
  - 2) powołanie podstawy prawnej,**
  - 3) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji,**

- 4) pouczenie w sprawie możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie,
  - 5) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego przedsiębiorstwo, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
7. Dowodami reklamacji jakości wody może być w szczególności:
    - 1) badania dokonane przez powiatowego Inspektora Sanitarnego
    - 2) badania dokonane przez akredytowane laboratorium
  8. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację winna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
  9. W przypadku uwzględnienia reklamacji przedsiębiorstwo powiadamia odbiorcę usług o wyniku rozpatrzenia, a także o wysokości i formie wypłaty przyznanego odszkodowania lub należności.
  10. W przypadku uznania reklamacji odbiorcy usług przysługuje zwrot kosztów badania określonego w ust 7.
  11. Zaliczenie odszkodowania lub należności na poczet przyszłych należności może nastąpić jedynie za zgodą odbiorcy usługi.

## Rozdział X

### Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

#### § 36

Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa są:

- 1) Komenda Miejska państwowej Straży Pożarnej;
- 2) Jednostki Ochotniczych Straży Pożarnych;
- 3) Jednostki biorące udział w akcji Sztabu Kryzysowego.

#### § 37

Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa, może być dokonywany z każdego punktu sieci hydrantowej.

#### § 38

**Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa zobowiązani są do powiadomienia przedsiębiorstwa o ilości wody pobranej na cele p. poz. do 15 grudnia każdego roku.**

### **§ 39**

- 1. Przedsiębiorstwo obciąża gminę za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując ceny ustalone w taryfie, może też zawrzeć umowę z gminą, w której określone zostaną zasady rozliczeń za pobraną wodę na cele przeciwpożarowe jak i inne cele wymienione w art. 22 ustawy.**
- 2. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są za okresy roczne.**

## **Rozdział XI**

### **Przepisy końcowe**

### **§ 40**

**W sprawach nie objętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy prawa, a w szczególności ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków ( Dz. U. Nr 72, poz. 747 z p. zm.) wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.**

### **§ 41**

**Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udostępnienia na żądanie odbiorcy usług niniejszego regulaminu.**