

**UCHWAŁA NR VIII/75/2019
RADY MIEJSKIEJ W STRYKOWIE**

z dnia 18 kwietnia 2019 r.

w sprawie przyjęcia "Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Stryków"

Na podstawie art.18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2019 r. poz. 506) i art.19 ust 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152 ze zm.¹⁾) uchwala się, co następuje:

§ 1. Przyjmuje się "Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Stryków" stanowiący załącznik do uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Strykowa.

§ 3. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Łódzkiego.

Przewodniczący Rady
Miejskiej w Strykowie

Paweł Kasica

¹⁾zm. poz.1629.

" Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Stryków"

Rozdział 1 PRZEPISY OGÓLNE

§ 1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Stryków określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, realizującego zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków oraz odbiorców usług, zwany dalej Regulaminem.

§ 2. Użyte w Regulaminie określenia techniczne znajdują interpretację w art. 2 ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r., poz. 1152 ze zm.), zwanej dalej ustawą.

Rozdział 2 MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

Obowiązki i prawa przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego

§ 3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane do zapewnienia odbiorcom należytego poziomu usług, a w szczególności do ciągłego dostarczania wody oraz odprowadzania ścieków, zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.

§ 4. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dostarcza wodę i odprowadza ścieki zapewniając zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych do realizacji powyższych czynności, a w szczególności:

- 1) dostarcza wodę Odbiorcom usług w sposób ciągły i niezawodny, w ilości nie mniejszej niż 0,1m³ na dobę, o ciśnieniu, 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, przyłącza wodociągowego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy;
- 2) zapewnienia dostawy wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi i o parametrach nieprzekraczających wymienionych wartości:

Lp.	Rodzaj oznaczenia	Jednostka oznaczenia	Wartość dopuszczalna
1	Mętność	NTU	1
2.	pH	-	6,5-9,5
3.	Sumaryczna wartość wapnia i magnezu (twardość ogólna)	Mg/l	60-500
4.	Mangan	µg/l	50
5.	Żelazo	µg/l	200
6.	Bakterie grupy coli	jtk/100 ml	0
7.	Escherichia coli	jtk/100 ml	0

- 3) odprowadza posiadaną siecią kanalizacyjną ścieki w ilości nie mniejszej niż 0,1m³ na dobę. w sposób ciągły i niezawodny, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych, m.in. strukturą i średnicą, przyłącza kanalizacyjnego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług;
- 4) zleca, na pisemny wniosek odbiorcy usług, wykonanie ekspertyzy wodomierza głównego przez właściwy organ administracji miar, w celu sprawdzenia prawidłowości jego wskazań, a w przypadku stwierdzenia przez ten organ jego wadliwego działania ponosi koszty ekspertyzy;
- 5) zakupu, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego.

2. Poziom świadczonych usług, za które przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ponosi odpowiedzialność, stwierdza się w miejscu włączenia przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej.

§ 5. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązane do regularnego monitorowania jakości wody włączanej do sieci wodociągowej oraz informowania odbiorców usług o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

§ 6. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma obowiązek wydawać warunki techniczne niezbędne do projektowania elementów systemu wodociągowego i kanalizacyjnego z uwzględnieniem obowiązujących przepisów i warunkujące prawidłowe funkcjonowanie systemów będących w eksploatacji przedsiębiorstwa.

Obowiązki i prawa odbiorców usług

§ 7. Odbiorca usług zobowiązany jest do natychmiastowego powiadomienia przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego o zrzutach awaryjnych lub zmianie jakości ścieków odbiegających od warunków umowy.

§ 8. Odbiorca usług zobowiązany jest do powiadomienia przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego o zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na pracę wodomierza, w tym na pomiar ilości zużytej wody oraz na działanie sieci.

§ 9. Odbiorca usług udostępnia nieodpłatnie przedsiębiorstwu wodociągowo – kanalizacyjnemu miejsce na elewacji lub ogrodzeniu nieruchomości odbiorcy, celem umieszczenia tabliczek z oznakowaniem armatury wodociągowej.

§ 10. Odbiorca usług ma prawo, w szczególności do:

- 1) nieprzerwanej dostawy wody o określonej jakości i odpowiednim ciśnieniu oraz ciągłego odbioru ścieków;
- 2) złożenia pisemnego żądania od przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza;
- 3) żądania przeprowadzenia ekspertyzy funkcjonowania wodomierza głównego przez właściwy organ administracji miar;
- 4) bezpłatnego korzystania z zastępczych punktów poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi;
- 5) uczestniczenia w kontrolach przeprowadzanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne.

Rozdział 3

SZCZEGÓŁOWE WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

§ 11. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 Ustawy.

§ 12. W przypadku zmiany stanu prawnego nieruchomości przyłączonej do sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, skutkującej zmianą odbiorcy, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawiera umowę z nowym odbiorcą, z zachowaniem dotychczasowych warunków technicznych świadczenia usług. Nowy odbiorca może wystąpić do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o zmianę tych warunków, jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne posiada techniczne możliwości świadczenia usług.

§ 13. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawiera umowę na pisemny wniosek osoby, której nieruchomość została przyłączona do sieci.

§ 14. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne sporządza projekt umowy i przekazuje go wnioskodawcy w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy.

2. W przypadku, jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne korzysta przy zawieraniu umów z ogólnych warunków umowy, wówczas wraz z projektem umowy doręcza przyszłemu odbiorcy projekt umowy wraz z aktualnymi ogólnymi warunkami umowy obowiązującymi w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym.

Rozdział 4

SPOSOBY ROZLICZEŃ W OPARCIU O CENY I STAWKI OPŁAT USTALONE W TARYFACH

§ 15. 1. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług, na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków wyrażonej w m³ ustalonej w oparciu o wskazania wodomierza głównego i urządzenia pomiarowego.

2. W przypadku braku wodomierza ilość dostarczonej wody ustala się w oparciu o obowiązujące przeciętne normy zużycia wody, określone w przepisach prawa, a w przypadku braku urządzenia pomiarowego ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy o odprowadzanie ścieków, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

3. W przypadku niesprawności wodomierza głównego, jeżeli umowa nie stanowi inaczej, 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.

4. 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.

§ 16. Okres rozliczeniowy, skutki niedotrzymania terminu zapłaty określone są w zawartej pomiędzy stronami umowie.

§ 17. 1. Stosowanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających z nowych, prawidłowo podanych do wiadomości publicznej taryf, nie wymaga odrębnego informowania odbiorców o ich wysokości.

2. Przy zawarciu Umowy, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dołącza do niej obowiązującą taryfę lub jej wyciąg, zawierający ceny i stawki opłat, do ponoszenia których zobowiązany jest odbiorca będący stroną Umowy.

3. W przypadku, gdy zmiana opłat następuje w okresie między odczytami, zużycie wody lub ścieków przed i po zmianie zostaje ustalone proporcjonalnie do upływu czasu lub na wniosek odbiorcy usług następuje rozliczenie na dzień wejścia w życie nowej taryfy.

§ 18. 1. Podstawą obciążenia odbiorcy należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest wystawiana faktura VAT, której termin zapłaty nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania.

2. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, posiadający zawartą umowę z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wystawia odrębną fakturę VAT zarządcy lub właścicielowi takiego budynku oraz odrębne faktury VAT pozostałym odbiorcom korzystającym z lokali.

Rozdział 5

WARUNKI PRZYŁĄCZENIA DO SIECI

§ 19. 1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej odbywa się na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne po otrzymaniu pisemnego wniosku określa warunki techniczne przyłączenia do posiadanej sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odmawia określenia warunków, o których mowa w ust.2 gdy nie ma technicznych możliwości dostawy wody i/lub odbioru ścieków.

§ 20. Z wnioskiem o wydanie technicznych warunków przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej może występować osoba posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci lub osoba korzystająca z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

§ 21. Wniosek o wydanie technicznych warunków przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej powinien w szczególności zawierać:

- 1) oznaczenie wnioskodawcy, w tym: imię i nazwisko (lub nazwę) wnioskodawcy oraz adres do korespondencji;
- 2) oznaczenie nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci, poprzez podanie jej położenia (miejscowość, nazwy ulicy i numeru porządkowego, oraz numeru ewidencyjnego działki);
- 3) określenie minimalnej i maksymalnej wartości poboru wody i odprowadzania ścieków, a w przypadku odbiorców przemysłowych także parametrów jakościowych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających;
- 4) przeznaczenia wody;
- 5) określenie rodzaju podłączenia;
- 6) dane kontaktowe i podpis wnioskodawcy.

§ 22. 1. Jeżeli spełnione są warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa warunki przyłączenia do sieci i przekazuje je wnioskodawcy w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia wniosku. W szczególnie uzasadnionych przypadkach termin ten może ulec przedłużeniu, jednak nie dłużej niż do 30 dni od daty złożenia wniosku.

2. Warunki przyłączenia są ważne trzy lata od dnia ich określenia.

3. Warunki przyłączenia powinny określać w szczególności:

- 1) miejsca i sposób przyłączenia sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej z instalacjami odbiorcy;
- 2) wymagania dotyczące jakości i ilości odprowadzanych ścieków;
- 3) zakres dokumentacji projektowej niezbędnej do wykonania przyłączenia;
- 4) termin ważności warunków przyłączenia;
- 5) maksymalne dobowe zapotrzebowanie na pobór wody;
- 6) miejsce zainstalowania wodomierza głównego;
- 7) miejsce zainstalowania urządzenia pomiarowego.

§ 23. 1. Warunkiem przystąpienia przez wnioskodawcę, po uzyskaniu warunków przyłączenia, do wykonania robót przyłączeniowych jest wcześniejsze uzgodnienie z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym dokumentacji technicznej.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozpatruje wniosek o uzgodnienie dokumentacji technicznej w terminie nie dłuższym niż 14 dni od otrzymania dokumentacji, a w uzasadnionych wypadkach termin ten może być przedłużony do 30 dni, o czym informuje na piśmie wnioskodawcę.

§ 24. Odbiór wykonanego przyłącza określa Rozdział 7 niniejszego Regulaminu.

§ 25. 1. Włączenie dopływu wody oraz zainstalowanie wodomierza głównego dokonywane jest przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne po spełnieniu następujących warunków:

- 1) złożony został pisemny wniosek o zawarcie umowy;
- 2) dokonano odbioru technicznego przyłącza wodociągowego.

2. Uruchomienie przyłącza kanalizacyjnego następuje po spełnieniu następujących warunków:

- 1) złożony został pisemny wniosek o zawarcie umowy o odprowadzanie ścieków;
- 2) dokonano odbioru technicznego przyłącza kanalizacyjnego.

3. Dla przyłączy wodociągowych realizacja włączenia i montaż wodomierza następuje w terminie 3 dni roboczych po spełnieniu warunków, o których mowa w ust.1.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozpoczyna świadczenie usług:

- 1) odprowadzania ścieków - w dniu odbioru technicznego przyłącza;
- 2) zaopatrzenia w wodę - w dniu montażu wodomierza.

Rozdział 6

TECHNICZNE WARUNKI OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚCI DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO - KANALIZACYJNYCH

§ 26. Potencjalni odbiorcy usług wodociągowo-kanalizacyjnych mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności do tych usług w Urzędzie Miejskim w Strykowie oraz w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w oparciu w szczególności o dostępne mapy i dokumentację techniczną sieci wodociągowych i kanalizacyjnych, studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy, miejscowe plany zagospodarowania przestrzennego, plany inwestycyjne.

§ 27. Dostępność do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniona jest od:

- 1) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych albo ujęcia realizacji takich urządzeń w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
- 2) możliwości technicznych urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikających z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjnej wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność źródeł wody) lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczenia ścieków (wydajność oczyszczalni);
- 3) posiadania tytułu prawnego do takich urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

§ 28. W celu przyłączenia nieruchomości do sieci

1) wodociągowej i /lub kanalizacyjnej koniecznym jest spełnienie następujących warunków:

- 1) przyłącza wodociągowe należy wykonać z rur PE o wysokiej gęstości (PEHD) lub żeliwa sferoidalnego posiadające atest Państwowego Zakładu Higieny;
- 2) w miejscu włączenia do sieci wmontować zasuwę odcinającą, a obudowę zasuwę wyposażyć w skrzynkę uliczną i obrukować;
- 3) uwzględniając strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienia przewodów w gruncie należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasę;
- 4) przyłącza kanalizacyjne należy wykonać z rur PCV, żeliwa kanalizacyjnego lub kamionkowych;
- 5) przy urządzeniach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń typu przepompownie, rozdrabniarki;
- 6) w przypadku ścieków odprowadzanych z lokali gastronomicznych, parkingów, stacji benzynowych, myjni samochodowych, warsztatów samochodowych, lokali na wynajem, zakładów produkcyjnych, innych lokali użyteczności publicznej, usługobiorca ma obowiązek wbudować urządzenie podczyszczające ścieki o ponadnormatywnych stężeniach zanieczyszczeń (separator), a następnie prawidłowo je eksploatować i konserwować.

Rozdział 7

SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§ 29. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje odbioru przyłącza wodociągowego i/ lub kanalizacyjnego w uzgodnionym przez strony terminie.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne sprawdza zgodność wykonanego przyłącza z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci i uzgodnioną dokumentacją techniczną.

§ 30. 1. Wykonane przyłącza podlegają odbiorowi technicznemu przez komisję w składzie: przedstawiciel przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci (wnioskodawca) oraz wykonawca.

2. Z każdego odbioru spisywany jest protokół odbioru technicznego.

3. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.

§ 31. 1. Protokół odbioru technicznego przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego powinien zawierać co najmniej:

- 1) datę odbioru;
- 2) przedmiot odbioru, z wyszczególnieniem rodzaju przyłącza, średnicy, materiału, z którego wykonano zastosowane elementy przyłącza i długości przyłącza;
- 3) adres nieruchomości, którą przyłączono do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej;
- 4) przeznaczeniu przyłącza kanalizacyjnego w zależności od rodzaju odprowadzanych ścieków;
- 5) skład komisji;
- 6) podpisy członków komisji.

2. Protokół końcowy, bez uwag, stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia, a jego podpisanie przez strony uczestniczące w odbiorze, upoważnia wnioskodawcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy.

3. Niepodpisanie protokołu przez którąś ze stron -członków komisji jest jednoznaczne z niedokonaniem odbioru technicznego.

Rozdział 8

SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI USŁUG I ODPOWIEDNIH PARAMETRÓW DOSTARCZANEJ WODY I WPROWADZANYCH DO SIECI KANALIZACYJNEJ ŚCIEKÓW

§ 32. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udzielenia odbiorcom usług informacji dotyczących występujących zakłóceń w ciągłości zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków, planowanych przerw w świadczeniu usług oraz awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

2. O przerwach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków wynikających z planowanych prac konserwacyjno-remontowych przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powiadomi odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty najpóźniej na dwa dni przed planowanym terminem.

3. W przypadku, gdy przerwa w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków może trwać dłużej niż 12 godzin, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje o tym fakcie odbiorców na siedem dni przed planowanym terminem przerwy.

4. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia zastępczy punkt poboru wody i informuje odbiorców usług o jego lokalizacji i warunkach korzystania.

5. W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może, o zdarzeniach wskazanych w ust. 2 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości, o ile planowany czas trwania przerwy w dostawie wody nie przekracza 12 godzin.

6. W przypadku wystąpienia konieczności odcięcia wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, z przyczyn określonych w art. 8 ust. 1 Ustawy, zamknięcie przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego następuje w miejscu włączenia przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej.

§ 33. W przypadku niedotrzymania odpowiednich parametrów dostarczanej wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne 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.

§ 34. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne 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.

§ 35. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ponosi odpowiedzialność za szkody powstałe w związku z wstrzymaniem lub ograniczeniem świadczenia usługi, chyba, że nie ponosi winy. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wolne jest od odpowiedzialności w szczególności wówczas, gdy przerwa lub ograniczenie świadczenia usług wynikały z:

- 1) działania lub zaniechania osób lub podmiotów, za które przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie ponosi odpowiedzialności w tym samego Odbiorcy;
- 2) potrzeby ochrony życia lub zdrowia ludzkiego oraz środowiska naturalnego, a także potrzeb przeciwpowodziowych.

Rozdział 9

STANDARZY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG, A W SZCZEGÓLNOŚCI SPOSOBY ZAŁATWIANIA REKLAMACJI ORAZ WYMIANY INFORMACJI DOTYCZĄCYCH W SZCZEGÓLNOŚCI ZAKŁÓCEŃ W DOSTAWIE WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

§ 36. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia odbiorcom usług należyty poziom usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

§ 37. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela na wniosek odbiorcy usług lub z własnej inicjatywy pełnej informacji dotyczącej realizacji usług, a przede wszystkim informacji zawartych w niniejszym regulaminie oraz zawartych w taryfie.

§ 38. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązany jest do udzielania na żądanie odbiorców informacji dotyczących ciągłości świadczonych usług nie później niż w ciągu:

- 1) 12 godzin - na telefoniczne żądanie określenia przewidywanego terminu usunięcia przerw i zakłóceń w świadczeniu usług;
- 2) 7 dni - na pisemne żądanie usunięcia przerw i zakłóceń, o których mowa w lit. a.

§ 39. 1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi.

2. Reklamacje dotyczące usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne winny być zgłaszane na piśmie.

3. Pisemna reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres odbiorcy usług;
- 2) przedmiot reklamacji i wskazanie umowy, której dotyczy (numeru i daty jej zawarcia);
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) adres nieruchomości, gdzie miało miejsce niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi;
- 5) podpis odbiorcy.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie dłużej jednak, niż w terminie 14 dni roboczych od dnia jej wniesienia. W szczególnych przypadkach, wymagających dodatkowych ustaleń lub wykonania ekspertyzy wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego termin może być wydłużony, nie więcej jednak niż do 30 dni, o czym odbiorca zostanie pisemnie poinformowany.

5. W przypadku uwzględnienia reklamacji przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zwróci, na wniosek odbiorcy usług, nieprawidłowo naliczoną kwotę należności za pobór wody i/lub odprowadzanie ścieków w sposób i w formie określonej we wniosku Odbiorcy usług o jej zwrot a w sytuacji braku wniosku o zwrot, kwota nadpłaty będzie zaliczona na poczet przyszłych należności.

Rozdział 10

WARUNKI DOSTAWY WODY NA CELE PRZECIWPOŻAROWE

§ 40. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, a przede wszystkim z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§ 41. Uprawnione do poboru wody na cele przeciwpożarowe są jednostki państwowej i ochotniczej straży pożarnej.

§ 42. Podmioty uprawnione do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego zobowiązane są do:

- 1) powiadomienia przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o miejscu pożaru w ciągu 24 godzin po otrzymaniu zgłoszenia oraz do prowadzenia ewidencji miejsc, w których została pobrana woda;
- 2) przekazywania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu pisemnej informacji o ilości wody zużytej do gaszenia pożaru, w bieżącym kwartale kalendarzowym. Informację należy przekazać z ostatnim dniem bieżącego kwartału.

§ 43. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są w cyklach kwartalnych na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę państwowej/ ochotniczej straży pożarnej.