



REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY WŁOSZCZOWA

-PROJEKT-

Spis treści

Rozdział I.....	3
Postanowienia ogólne	3
Rozdział II.....	5
Minimalny poziom usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków	5
Rozdział III	10
Warunki i tryb zawierania umów z Odbiorcami usług	10
Rozdział IV	13
Sposób rozliczeń w oparciu o oceny i stawki opłat ustalone w taryfach.....	13
Rozdział V	15
Warunki przyłączania do sieci	15
Rozdział VI	17
Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo – kanalizacyjnych	17
Rozdział VII.....	18
Sposób dokonywania przez Przedsiębiorstwo odbioru wykonanego przyłącza.....	18
Rozdział VIII	19
Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody oraz wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków	19
Rozdział IX	21
Standardy obsługi odbiorców usług, w tym sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków.	21
Rozdział X	21
Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe.....	21
Rozdział XI	22
Postanowienia końcowe.....	22

**Regulamin
dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Włoszczowa**

Rozdział I

Postanowienia ogólne

§ 1.

1. Regulamin niniejszy dotyczy zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, realizowanego przez Włoszczowski Zakład Wodociągów i Kanalizacji spółka z o. o. z siedzibą we Włoszczowie przy ul. Wiejskiej 55, zwany dalej „Przedsiębiorstwem”, na terenie Gminy Włoszczowa.
2. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - 1) odbiorca usług - każdy, kto korzysta z usług wodociągowo-kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej umowy z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym;
 - 2) urządzenia kanalizacyjne - sieci kanalizacyjne, wyloty urządzeń kanalizacyjnych służących do wprowadzania ścieków do wód lub do ziemi oraz urządzenia podczyszczające i oczyszczające ścieki oraz przepompownie ścieków;
 - 3) urządzenie pomiarowe - przyrząd pomiarowy mierzący ilość odprowadzanych ścieków, znajdujący się na przyłączy kanalizacyjnym;
 - 4) urządzenia wodociągowe - ujęcia wód powierzchniowych i podziemnych, studnie publiczne, urządzenia służące do magazynowania i uzdatniania wód, sieci wodociągowe, urządzenia regulujące ciśnienie wody;
 - 5) wodomierz - przyrząd pomiarowy mierzący ilość pobranej wody przez punkty czerpalne wody w budynku, umieszczony na instalacji wewnętrznej budynku za wodomierzem głównym;
 - 6) wodomierz dodatkowy - przyrząd pomiarowy mierzący ilość bezpowrotnie zużytej wody;
 - 7) wodomierz główny - przyrząd pomiarowy mierzący ilość pobranej wody, znajdujący się na każdym przyłączy wodociągowym;
 - 8) wodomierz własny - przyrząd pomiarowy mierzący ilość pobranej wody z własnego ujęcia, służący do obliczenia należności z tytułu odprowadzania do kanalizacji ścieków;
 - 9) przyłączy kanalizacyjne - odcinek przewodu łączącego wewnętrzną instalację kanalizacyjną nieruchomości odbiorcy usług z siecią kanalizacyjną, za pierwszą studzienką, licząc od strony budynku, a w przypadku jej braku do granicy nieruchomości gruntowej;
 - 10) przyłączy wodociągowe - odcinek przewodu łączącego sieć wodociągową z wewnętrzną instalacją wodociągową w nieruchomości odbiorcy usług wraz z zaworem za wodomierzem głównym;
 - 11) 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;
 - 12) zbiorowe zaopatrzenie w wodę - działalność prowadzoną przez Przedsiębiorstwo, polegającą na ujmowaniu, uzdatnianiu i dostarczaniu wody;
 - 13) zbiorowe odprowadzanie ścieków - działalność prowadzoną przez Przedsiębiorstwo, polegającą na odprowadzaniu i oczyszczaniu ścieków do oczyszczalni;
 - 14) Ustawa - ustawa z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków;
 - 15) Umowa - należy przez to rozumieć umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawartą między Przedsiębiorstwem a Odbiorcą usług.

3. Przedsiębiorstwo prowadzi swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków wydane decyzją Burmistrza Gminy Włoszczowa.
4. Celem niniejszego Regulaminu jest określenie praw i obowiązków Przedsiębiorcy i Odbiorcy usług, wynikających z Ustawy i innych przepisów wykonawczych oraz określenie wzajemnych relacji pomiędzy Przedsiębiorstwem, a właścicielem lub administratorem instalacji wodociągowej i kanalizacyjnej.
5. Przedsiębiorstwo świadczy usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków wyłącznie na podstawie pisemnej Umowy zawartej z Odbiorcą usług.
6. Odbiorca usług powinien racjonalnie gospodarować wodą i używać ją zgodnie z przeznaczeniem oraz warunkami wynikającymi z zawartej Umowy.

Rozdział II

Minimalny poziom usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków

§2.

Przedsiębiorstwo ma obowiązek:

- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem oraz dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, a także zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków;
 - a) Przedsiębiorstwo zapewnia dostawę wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz.U. z 2017 r. poz. 2294);
 - b) w przypadku dostarczania wody z posiadanej sieci wodociągowej, Przedsiębiorstwo zapewnia dostawę wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,1MPa mierzonego u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym;
- 2) opracowywać wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu;
- 3) zapewnić budowę urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, ustalonych przez gminę w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy oraz miejscowych planach zagospodarowania przestrzennego, w zakresie uzgodnionym w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji, o którym mowa w pkt 2;
- 4) dokonywać na swój koszt niezbędnych napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz źródeł ulicznych;
- 5) wydawać warunki techniczne niezbędne do podłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej eksploatowanej przez Przedsiębiorstwo, oraz uzgodnić przedłożoną dokumentację techniczną albo wydać do niej opinię;
- 6) zamontować wodomierz główny na przyłączy przed zaworem głównym na swój koszt;
- 7) zapewnić legalizację wodomierza głównego, jego naprawę oraz wymianę na własny koszt, z wyjątkiem przypadków, gdy naprawa lub wymiana wynika z winy Odbiorcy usług;
- 8) dokonywać kontroli funkcjonowania wodomierzy głównych:
 - a) z własnej inicjatywy, bez pobierania dodatkowych opłat od Odbiorcy usług ,
 - b) na żądanie Odbiorcy usług; jednakże w przypadku stwierdzenia przez organ uprawniony do wykonywania ekspertyzy prawidłowego funkcjonowania wodomierza głównego – na koszt Odbiorcy usług ;
- 9) prowadzić regularną kontrolę wewnętrzną jakości wody i informować o niej poprzez publikację komunikatu;
- 10) przyjąć do systemu kanalizacyjnego ścieki bytowe, komunalne i przemysłowe od odbiorców usług, na podstawie zawartych z nimi umów, zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie;
- 11) określić wymaganą jakość ścieków przyjmowanych do systemu kanalizacyjnego;
- 12) zapewnić sprawność techniczną oraz prawidłową eksploatację urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych;
- 13) w przypadku wystąpienia z wnioskiem o wydanie warunków technicznych odbioru ścieków innych niż bytowe, określić dopuszczalne wskaźniki zanieczyszczeń w ściekach, a także kontrolować, czy jakość przyjmowanych ścieków jest zgodna z obowiązującymi przepisami;

- 14) rozpatrywać reklamacje Odbiorców usług dotyczące opłat i należności za dostarczoną wodę i odprowadzenie ścieków w terminie do 30 dni kalendarzowych;
- 15) przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone w regulaminie, oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług;
- 16) Przedsiębiorstwo jest obowiązane do zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy;
- 17) udostępnić Odbiorcy usług zastępczy punkt poboru wody na okoliczność zamknięcia jej dopływu w przypadku, gdy planowana przerwa w dopływie przekracza 12 godzin i poinformować Odbiorcę usług o lokalizacji tego punktu.

§3.

Przedsiębiorstwo ma prawo:

- 1) odmówić przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej w przypadku braku wystarczających mocy produkcyjnych oraz braku technicznych możliwości świadczenia usług;
- 2) kontrolować prawidłowość robót budowlano-instalacyjnych prowadzonych w związku z podłączaniem do sieci, oraz ich zgodność z warunkami technicznymi i dokumentacją techniczną;
- 3) do wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego, należących do Odbiorcy usług, w celu:
 - a) zainstalowania lub demontażu wodomierza głównego,
 - b) przeprowadzenia kontroli urządzenia pomiarowego, wodomierzy, wodomierza dodatkowego lub wodomierza głównego, dokonania odczytu ich wskazań, badań i pomiarów,
 - c) przeprowadzenia przeglądów i napraw urządzeń posiadanych przez Przedsiębiorstwo,
 - d) sprawdzenia ilości i jakości ścieków wprowadzanych do sieci,
 - e) odcięcia przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego lub założenia plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczanie wody do punktów czerpalnych wody w budynku,
 - f) w razie braku realizacji przez Odbiorcę usług obowiązku usunięcia awarii, Przedsiębiorstwo usunie awarię we własnym zakresie, a kosztami usunięcia awarii obciąży Odbiorcę usług.
- 4) do zajmowania pasa terenu na posesjach Odbiorców usług, o szerokości niezbędnej do usunięcia awarii lub dokonania konserwacji urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych, pod warunkiem, że na własny koszt przywróci ten teren do stanu sprzed awarii lub konserwacji, bądź pokryje należycie udokumentowane koszty poniesione w tym zakresie przez odbiorcę usług;
- 5) jeżeli istnieje zagrożenie prawidłowego funkcjonowania elementów systemu kanalizacyjnego na skutek zrzutu ścieków przekraczających dopuszczalne warunki, Przedsiębiorstwo ma prawo nakazać zastosowanie niezbędnych urządzeń podczyszczających lub dokonać natychmiastowego zamknięcia przyłącza.

§ 4.

Odbiorca usług ma obowiązek:

- 1) korzystać z instalacji wodociągowej w sposób niepowodujący zakłóceń w funkcjonowaniu sieci wodociągowej, a w szczególności eliminować możliwości wystąpienia skażenia bakteriologicznego lub chemicznego wody w sieci wodociągowej na skutek cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania;
- 2) użytkować instalację kanalizacyjną w taki sposób, aby wykluczyć możliwość występowania zakłóceń w funkcjonowaniu sieci kanalizacyjnej oraz nie wylewać substancji o składzie

- i stężeniu przekraczającym normy określone w obowiązujących przepisach;
- 3) umożliwiać realizację uprawnień, o których mowa w § 3 pkt 3 i 4;
 - 4) wydzielenia pomieszczenia lub wybudowania studni wodomierzowej przeznaczonych do zainstalowania wodomierza głównego wraz z zaworami, zgodnie z warunkami przyłączenia nieruchomości oraz zapewnienia Przedsiębiorstwu dostępu do nich, w celu umożliwienia prawidłowej eksploatacji wodomierza głównego;
 - 5) prawidłowo utrzymywać i zabezpieczać przed ingerencją osób nieuprawnionych miejsca, w których zainstalowany jest wodomierz główny, wodomierz dodatkowy, wodomierz (łącznie ze studzienką) lub urządzenie pomiarowe, oraz zapewnić łatwy dostęp do tych urządzeń;
 - 6) prawidłowego utrzymania i zabezpieczenia studni wodomierzowej lub pomieszczenia, gdzie umieszczony jest wodomierz główny przed zamrażaniem i zalaniem wodą;
 - 7) niezwłocznie zawiadomić Przedsiębiorstwo o stwierdzeniu niesprawności wodomierza głównego, zerwaniu plomb z wodomierza głównego, jego osłon oraz kradzieży wodomierza głównego;
 - 8) niezwłocznego zawiadomienia Przedsiębiorstwo o stwierdzeniu zerwania plomb z urządzenia pomiarowego lub jego niesprawności;
 - 9) powierzać usuwanie awarii przyłączy będących w posiadaniu Odbiorcy usług, osobom posiadającym odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje;
 - 10) uzgadniać z Przedsiębiorstwem kwestie związane z sadzeniem drzew lub krzewów oraz zabudowy w pasie sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej;
 - 11) terminowo uiszczać należności za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki, zgodnie z wystawianymi przez Przedsiębiorstwo fakturami;
 - 12) ponosić koszty likwidacji istniejącego przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, w związku z realizacją nowego przyłącza do tej samej nieruchomości, jeżeli właścicielem istniejącego przyłącza jest Odbiorca usług;
 - 13) zawiadomić Przedsiębiorstwo o posiadanych własnych ujęciach wody w celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków;
 - 14) wykorzystywać swoje przyłącze kanalizacyjne tylko na użytek własny i tylko do odprowadzania ścieków opisanych w Umowie;
 - 15) bezzwłocznie powiadamiać Przedsiębiorstwo o zmianie danych objętych Umową, a w szczególności o zbyciu nieruchomości lub innym sposobie zaprzestania jej władania, wskazując nowego właściciela lub władającego;
 - 16) niezwłocznie powiadomić Przedsiębiorstwo o awarii posiadanych przez niego instalacji lub przyłącza;
 - 17) przystąpić niezwłocznie do usunięcia awarii w przypadku wystąpienia awarii na przyłączy wodociągowym przed wodomierzem, na odcinku nie będącym w posiadaniu Przedsiębiorstwa, po uprzednim umożliwieniu Przedsiębiorstwu zamknięcia zasuwy domowej, jeśli Odbiorca usług nie przystąpi niezwłocznie do usunięcia awarii, Przedsiębiorstwo usunie zastępczo awarię na koszt Odbiorcy usług lub czasowo wstrzyma dostawę wody.

§ 5.

Odbiorca usług ma prawo:

- 1) odbierania wody o odpowiednim ciśnieniu i jakości, z zastrzeżeniem § 34, 35 i 36;
- 2) nieprzerwanego odprowadzania ścieków, z zastrzeżeniem § 35 i 36;
- 3) zgłaszania Przedsiębiorstwu reklamacji dotyczących wysokości naliczonych opłat za dostarczoną wodę i odebrane ścieki oraz żądania przeprowadzenia ekspertyzy wodomierza głównego i wodomierza dodatkowego przez właściwy organ administracji miar;
- 4) uzyskania rekompensaty w przypadku dostawy wody o obniżonej jakości;
- 5) bezpłatnego korzystania z zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw

- w dostawie wody, wskazanych w §35 ust. 1 pkt 2;
- 6) zgłaszania Przedsiębiorstwu wskazań wodomierza, wodomierza głównego, wodomierza dodatkowego lub urządzenia pomiarowego;
 - 7) żądać od Przedsiębiorstwa w uzasadnionych przypadkach przeprowadzania kontroli funkcjonowania wodomierza głównego, przy czym:
 - a) w przypadku potwierdzenia sprawności wodomierza koszty ekspertyzy ponosi Odbiorca usług,
 - b) w przypadku stwierdzenia niesprawności wodomierza koszty ekspertyzy ponosi Przedsiębiorstwo,
 - 8) żądać odszkodowania za szkody powstałe z winy Przedsiębiorstwa, w związku z eksploatacją urządzeń zaopatrzenia w wodę oraz urządzeń kanalizacyjnych;
 - 9) uzyskać informacje o realizacji usługi, a przede wszystkim o cenach i opłatach taryfowych.

§ 6.

Odbiorcy usług zabrania się w szczególności:

- 1) używania wody dostarczanej z sieci wodociągowej niezgodnie z umową zawartą z Przedsiębiorstwem;
- 2) odsprzedawania wody, chyba że umowa zawarta z Przedsiębiorstwem stanowi inaczej;
- 3) poboru wody z sieci wodociągowej z pominięciem wodomierza głównego;
- 4) dokonywania na przyłączach działań innych, niż zamykanie lub otwieranie zaworu głównego za wodomierzem w sytuacjach uzasadnionych, bez uzgodnienia z Przedsiębiorstwem;
- 5) przemieszczania wodomierza głównego, zakłócania jego funkcjonowania, a w szczególności wpływania na zmianę, zatrzymanie lub utratę właściwości lub funkcji metrologicznych wodomierza, zrywania plomb lub osłon na wodomierzach lub zaworach odcinających;
- 6) wykorzystywania sieci, przyłącza bądź instalacji wodociągowej do uziemienia urządzeń elektrycznych;
- 7) dokonywania zabudowy i trwałych nasadzeń oraz urządzania składowisk nad sieciami wodociągowymi i kanalizacyjnymi w pasie o szerokości po 3 m z każdej strony przewodu, chyba że szczegółowe warunki stanowią inaczej;
- 8) Łączenia przyłącza lub instalacji wodociągowej:
 - a) z lokalnym ujęciem wody, np. z własnej studni,
 - b) z instalacją technologiczną wody wykorzystywanej do celów innych niż konsumpcyjne i bytowe;
- 9) rozprowadzania wody z instalacji wewnętrznej na terenie nieruchomości, bez przedłożenia i uzgodnienia z Przedsiębiorstwem stosownej dokumentacji technicznej;
- 10) wprowadzania wód opadowych, roztopowych i drenażowych do kanalizacji sanitarnej;
- 11) wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych :
 - a) odpadów stałych, które mogą powodować zmniejszenie przepustowości przewodów kanalizacyjnych, a w szczególności żwiru, piasku, popiołu, szkła, wytlóczyn, drożdży, szczeciny, ścinków skór, tekstyliów, włókien, nawet jeżeli znajdują się one w stanie rozdrobnionym;
 - b) odpadów płynnych niemieszących się z wodą, a w szczególności sztucznych żywic, lakierów, mas bitumicznych, smół i ich emulsji, mieszanin cementowych;
 - c) substancji palnych i wybuchowych, których punkt zapłonu znajduje się w temperaturze poniżej 85 °C, a w szczególności benzyn, nafty, oleju opałowego, karbidu, trójnitrotoluenu;
 - d) substancji żrących i toksycznych, a w szczególności mocnych kwasów i zasad, formaliny, siarczków, cyjanków oraz roztworów amoniaku, siarkowodoru i cyjanowodoru;

- e) odpadów i ścieków z hodowli zwierząt, a w szczególności gnojówki, gnojowicy, obornika, ścieków z kiszonek;
- f) ścieków zawierających chorobotwórcze drobnoustroje pochodzące z :
 - obiektów, w których są leczeni chorzy na choroby zakaźne,
 - stacji krwiodawstwa,
 - zakładów leczniczych dla zwierząt, w których zwierzęta są leczone stacjonarnie na choroby zakaźne,
 - laboratoriów prowadzących badania z materiałem zakaźnym pochodzącym od zwierząt.

§ 7.

1. Jedynym dozwolonym miejscem wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych nieczystości ciekłych z opróżnianych zbiorników bezodpływowych, wywożonych wozami asenizacyjnymi lub innym tego typu sprzętem, są stacje zlewne określone w umowie z dostawcą nieczystości ciekłych. W każdym innym miejscu wprowadzanie nieczystości ciekłych do urządzeń kanalizacyjnych jest zabronione.
2. Przyjmowanie nieczystości ciekłych w stacjach zlewnych odbywa się na podstawie umowy zawartej przez Przedsiębiorstwo z ich dostawcą, posiadającym zezwolenie na opróżnianie zbiorników bezodpływowych i transport nieczystości ciekłych.
3. Umowa, o której mowa w ust. 2, określa dopuszczalne warunki, jakim powinny odpowiadać nieczystości ciekłe oraz tryb uiszczania należności za przyjęte nieczystości ciekłe.

Rozdział III

Warunki i tryb zawierania umów z Odbiorcami usług

§ 8.

1. Miejscem dostarczania wody przez Przedsiębiorstwo jest zawór za wodomierzem głównym na przyłączy wodociągowym.
2. Miejscem odbioru ścieków przez Przedsiębiorstwo jest odpływ ścieków z pierwszej studzienki na przyłączy kanalizacyjnym, licząc od strony budynku, a w przypadku jej braku - granica nieruchomości gruntowej.

§ 9.

1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, zawartej między Przedsiębiorstwem, a Odbiorcą usług.
2. Integralną częścią umowy na odprowadzanie ścieków z Odbiorcą usług wprowadzającym ścieki przemysłowe, jest załącznik określający dopuszczalne warunki, jakim powinny odpowiadać ścieki wprowadzane do sieci kanalizacyjnej.
3. Umowę w imieniu Przedsiębiorstwa zawierają osoby upoważnione do jego reprezentowania lub osoby upoważnione do zawarcia umowy na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
4. Odbiorca usług może zawrzeć umowę osobiście bądź przez należycie umocowanego przedstawiciela.
5. W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej, umowę mogą zawrzeć osoby upoważnione do ich reprezentowania według właściwych rejestrów lub ewidencji, oraz pełnomocnicy tych osób.

§ 10.

1. Przedsiębiorstwo jest obowiązane do zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.
2. Umowa, o której mowa w ust. 1, może być zawarta z:
 - 1) osobą posiadającą tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczana woda lub z której mają być odprowadzane ścieki;
 - 2) właścicielem lub zarządcą nieruchomości zabudowanej budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi;
 - 3) osobą korzystającą z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
3. Przedsiębiorstwo sporządza i przedkłada przyszłemu Odbiorcy usług umowę, w terminie do 14 dni od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy.

§ 11.

Umowa zawiera w szczególności postanowienia dotyczące:

- 1) ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych lub kanalizacyjnych oraz warunków ich świadczenia;
- 2) sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń;
- 3) praw i obowiązków stron umowy;
- 4) warunków usuwania awarii przyłączy wodociągowych lub przyłączy kanalizacyjnych będących w posiadaniu odbiorcy usług;
- 5) procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;
- 6) ustaleń zawartych w zezwoleniu w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków;

- 7) okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy, w tym warunków wypowiedzenia.

§ 12.

Treść umowy nie może ograniczać praw i obowiązków stron, wynikających z przepisów ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, z przepisów wykonawczych oraz postanowień niniejszego Regulaminu.

§ 13.

1. Umowa zawierana jest na czas określony lub na czas nieokreślony.
2. Umowa może zostać zmieniona po dokonaniu uzgodnień przez strony. Zmiana następuje poprzez podpisanie aneksu w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Strony mają prawo do rozwiązania umowy z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia, z zastrzeżeniem § 35 ust. 3 i 36 ust. 2.
4. Umowa wygasa na skutek:
 - 1) upływu czasu, na który została zawarta;
 - 2) śmierci Odbiorcy usług;
 - 3) w związku ze zmianą właściciela lub władającego nieruchomością.
5. Z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia umowy Przedsiębiorstwo może zaniechać dostarczania wody lub odbioru ścieków i zastosować środki techniczne uniemożliwiające pobór wody lub odprowadzenie ścieków.

§ 14.

1. Jeżeli nieruchomość zabudowana jest budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi, Umowa jest zawierana z ich właścicielem lub z zarządcą.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, właściciel lub zarządca budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych jest uprawniony do zainstalowania wodomierzy mierzących zużycie wody przez wszystkie punkty czerpalne wody w danym budynku. Osoba korzystająca z lokalu jest obowiązana udostępnić lokal właścicielowi lub zarządcy w celu zainstalowania wodomierzy oraz dokonywania ich odczytów, legalizacji, konserwacji i wymiany.

§ 15.

1. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych Przedsiębiorstwo zawiera umowę także z osobą korzystającą z lokalu wskazaną we wniosku, jeżeli:
 - 1) instalacja wodociągowa w budynku jest wyposażona w wodomierze, zainstalowane zgodnie z obowiązującymi warunkami technicznymi, mierzące zużycie wody przez wszystkie punkty czerpalne wody w budynku;
 - 2) przed i za wodomierzem mierzącym zużycie wody przez punkty czerpalne wody w budynku zamontowany jest zawór odcinający;
 - 3) jest możliwy odczyt wskazań wodomierzy w terminie uzgodnionym przez Przedsiębiorstwo z właścicielem lub zarządcą;
 - 4) właściciel lub zarządca rozliczy, zgodnie z § 20, różnicę wskazań między wodomierzem głównym a sumą wskazań wodomierzy mierzących zużycie wody przez wszystkie punkty czerpalne wody w budynku;
 - 5) właściciel lub zarządca na podstawie Umowy reguluje należności wynikające z różnicy wskazań między wodomierzem głównym a sumą wskazań wodomierzy mierzących zużycie wody przez wszystkie punkty czerpalne wody w budynku;
 - 6) właściciel lub zarządca określa warunki utrzymania tych wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych oraz warunki pobierania wody z punktów czerpalnych znajdujących się poza lokalami;
 - 7) został uzgodniony z właścicielem lub zarządcą sposób przerywania dostarczania wody do lokalu bez zakłócania dostaw wody do pozostałych lokali; w szczególności przez

- możliwość przerywania dostarczania wody do lokalu rozumie się założenie plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczanie wody do lokalu;
- 8) został uzgodniony z właścicielem lub zarządcą sposób przerywania dostarczania wody z punktów czerpalnych znajdujących się poza lokalami, bez zakłócania dostaw wody do lokali.
2. Właściciel lub zarządca przed złożeniem wniosku, o którym mowa w ust. 1, jest obowiązany do poinformowania osób korzystających z lokali o zasadach rozliczeń, o których mowa w ust. 1 pkt 4) i 5), oraz o obowiązku regulowania dodatkowych opłat wynikających z taryf za dokonywane przez Przedsiębiorstwo rozliczenie.
 3. Przedsiębiorstwo może wyrazić zgodę na zawarcie Umowy z osobą korzystającą z lokalu w budynkach wielolokalowych również w przypadku, gdy nie są spełnione warunki, o których mowa w ust. 1.
 4. Przedsiębiorstwo ma prawo wypowiedzieć umowę, o której mowa w ust. 1 i w ust. 3, jeżeli w trakcie jej obowiązywania wystąpią warunki uniemożliwiające jej spełnienie, w szczególności warunki uniemożliwiające ustalenie należności za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki dla poszczególnych lokali, w terminie określonym w Umowie.
 5. W przypadku zmiany właściciela lub zarządcy nieruchomości, na Odbiorcę usług ciąży obowiązek wypowiedzenia umowy i wskazania następcy prawnego, celem zawarcia nowej umowy. W przypadku nie wskazania przez Odbiorcę usług w okresie wypowiedzenia umowy następcy prawnego, Przedsiębiorstwo zaprzestanie świadczenia usługi dostawy wody.

Rozdział IV

Sposób rozliczeń w oparciu o oceny i stawki opłat ustalone w taryfach

§ 16.

1. Rozliczanie należności odbywa się na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.
2. Zatwierdzenie taryf następuje w trybie i na zasadach określonych w rozdziale 5 Ustawy.
3. Przedsiębiorstwo powiadamia odbiorców usług o każdorazowej zmianie taryfy poprzez ogłoszenie na stronie internetowej przedsiębiorstwa lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób w terminie 7 dni od dnia otrzymania decyzji.
4. Taryfa obowiązuje przez okres 3 lat.
5. Zmiana taryfy, zmiana stawki podatku od towarów i usług (VAT) nie stanowi zmiany umowy i nie wymaga pisemnego aneksu.
6. W dniu zmiany taryfy Przedsiębiorstwo nie dokonuje dodatkowych odczytów wodomierzy. Ilość pobranej wody w okresie obowiązywania taryfy przed zmianą oraz ilość pobranej wody w okresie obowiązywania zmienionej taryfy, ustala się na podstawie średniodobowego zużycia wody w okresie rozliczeniowym, w którym nastąpiła zmiana taryfy.

§ 17.

1. Ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego na przyłączy oraz wodomierza dodatkowego, z wyjątkiem przypadku określonego w § 15 ust. 1, kiedy to ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie wskazań wodomierzy mierzących zużycie wody przez wszystkie punkty czerpalne wody w budynku, z uwzględnieniem wskazań wodomierza głównego.
2. W sytuacji braku technicznych możliwości zainstalowania wodomierza głównego, ilość dostarczonej wody ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody dla poszczególnych grup odbiorców usług, na podstawie odrębnych przepisów.
3. W przypadku zaboru, uszkodzenia, niesprawności wodomierzy, o których mowa w ust. 1, jeżeli umowa nie stanowi inaczej, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności wodomierzy, 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 wodomierzy.
4. W przypadku niemożności odczytania wskazań wodomierzy, o których mowa w ust. 1, Przedsiębiorstwo wystawia fakturę zaliczkową, która zostaje rozliczona po odczytaniu ich wskazań.

§ 18.

1. Ilość odprowadzonych ścieków, ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.
2. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy, o której mowa w art. 9, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.
3. W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków, o których mowa w ust. 1, ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie wodomierza dodatkowego zainstalowanego na koszt Odbiorcy usług na instalacji wewnętrznej, za wodomierzem głównym.
4. W przypadku niemożności odczytania wskazań urządzenia pomiarowego, Przedsiębiorstwo wystawia fakturę zaliczkową, która zostaje rozliczona po odczytaniu jego wskazań.

§ 19.

1. Do rozliczeń z odbiorcami usług stosuje się jednomiesięczne i trzymiesięczne okresy rozrachunkowe, ustalone w umowie zawartej z Odbiorcą usług.
2. Przedsiębiorstwo może wystawiać faktury zaliczkowe, które są rozliczane po odczycie wodomierza głównego, wodomierza dodatkowego lub urządzenia pomiarowego.

3. Odbiorca usług dokonuje zapłaty w formie przelewu, wpłaty na konto Przedsiębiorstwa albo gotówką w kasie Przedsiębiorstwa, w terminie płatności oznaczonym na fakturze.
4. Jeżeli opłaty nie zostały wniesione przez Odbiorcę usług w oznaczonym terminie, Przedsiębiorstwo nalicza odsetki ustawowe oraz wysyła upomnienie, wyznaczając dodatkowy 14 dniowy termin zapłaty, uprzedzając równocześnie o możliwości zamknięcia przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego.
5. W przypadku gdy Odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrachunkowe następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty, o którym mowa w ust. 4, Przedsiębiorstwo może zaprzestać świadczenia usług.
6. W przypadku powstania długu po stronie Odbiorcy usług na skutek nieuiszczenia należności, Przedsiębiorstwo może na zasadach ogólnych zaliczyć należność z wpłat bieżących na poczet zaległych odsetek i zaległych opłat.

§ 20.

1. Właściciel lub zarządca budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, będący stroną umowy o której mowa w §14 ust. 1, jest obowiązany do rozliczenia kosztów dostarczenia wody i odprowadzenia ścieków z osobami korzystającymi z lokali w budynku.
2. Właściciel lub zarządca budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych dokonuje wyboru metody rozliczania kosztów różnicy wskazań między wodomierzem głównym a sumą wskazań wodomierzy mierzących zużycie wody przez punkty czerpalne wody w budynku. Należnościami wynikającymi z przyjętej metody rozliczania obciąża osoby korzystające z lokali w tych budynkach.
3. Suma należności, o których mowa w ust. 2, którymi zostają obciążone przez właściciela lub zarządcę osoby korzystające z lokali w budynku, nie może być wyższa od kosztów ponoszonych przez właściciela lub zarządcę na rzecz Przedsiębiorstwa.

Rozdział V

Warunki przyłączania do sieci

§ 21.

1. Na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie Przedsiębiorstwo wydaje warunki techniczne przyłączenia do sieci.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien zawierać co najmniej:
 - 1) imię i nazwisko (lub nazwę) wnioskodawcy,
 - 2) adres do korespondencji,
 - 3) rodzaj przyłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne),
 - 4) określenie ilości przewidywanego dobowego poboru wody, jej przeznaczenia,
 - 5) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju (w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających),
 - 6) opis i adres nieruchomości, do której będzie dostarczona woda i/lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie jej przeznaczenia.
3. Do wniosku o wydanie warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej należy załączyć:
 - 1) dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości,
 - 2) aktualną mapę zasadniczą działki do której ma nastąpić przyłączenie, oraz przyległej ulicy bądź drogi.
4. Przedsiębiorstwo po otrzymaniu pisemnego wniosku określa warunki techniczne przyłączenia do posiadanej sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej.
5. Przedsiębiorstwo nie określa tych warunków, o których mowa w ust. 4 gdy nie ma technicznych możliwości dostawy wody i/lub odbioru ścieków.
6. Wniosek o wydanie warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej składa osoba posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma zostać podłączona. W uzasadnionych przypadkach Przedsiębiorstwo może wyrazić zgodę na przyłączenie osobie, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
7. Odbiorca usług ponosi koszt wydania warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, których wysokość jest ustalana cennikiem Przedsiębiorstwa.
8. Warunki przyłączenia zawierają w szczególności:
 - 1) miejsce i sposób przyłączenia sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej z instalacjami odbiorcy,
 - 2) maksymalne dobowe zapotrzebowanie na pobór wody,
 - 3) miejsce zainstalowania wodomierza głównego oraz miejsce zainstalowania urządzenia pomiarowego liczącego ilość odprowadzanych ścieków,
 - 4) dopuszczalną ilość i jakość odprowadzanych ścieków,
 - 5) termin ważności przyłączenia, nie krótszy niż dwa lata.

§ 22.

Na pisemny wniosek Odbiorcy usług Przedsiębiorstwo jest zobowiązane w terminie 30 dni, a w szczególnych przypadkach w terminie 45 dni:

- 1) wydać opinię albo warunki techniczne niezbędne do podłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej,
- 2) uzgodnić przedłożoną dokumentację techniczną bądź wydać do niej opinię.

§ 23.

1. Realizację budowy przyłączy do sieci oraz studni wodomierzowej, pomieszczenia przewidzianego do lokalizacji wodomierza głównego i urządzenia pomiarowego zapewnia na własny koszt osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci.
2. Koszt nabycia, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego ponosi Przedsiębiorstwo, natomiast wodomierza dodatkowego i urządzenia pomiarowego - Odbiorca usług.

Rozdział VI

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo – kanalizacyjnych

§ 24.

1. Dostęp do usług wodociągowo – kanalizacyjnych wyznacza realizowany przez Przedsiębiorstwo wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych uchwalany przez Radę Gminy.
2. Dostęp do usług Przedsiębiorstwa wyznaczają także techniczne możliwości istniejących urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych: ich stan techniczny, przepustowość, zdolność produkcyjna i lokalizacja nieruchomości.
3. Osoby zainteresowane przyłączeniem do sieci mogą uzyskać informacje o dostępności usług w siedzibie Przedsiębiorstwa.

§ 25.

1. Realizacja nowego przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego odbywa się na koszt Odbiorcy usług.
2. Szczegółowe warunki techniczne realizacji nowego przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego określa Przedsiębiorstwo.
3. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia nowego odbiorcy usług do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej i zawarcia umowy jeżeli w wyniku przyłączenia pogorszą się techniczne możliwości świadczenia minimalnego poziomu usług.

§ 26.

Rozpoczęcie świadczenia usług następuje bezzwłocznie po zakończeniu prac i dokonaniu ich odbioru przez Przedsiębiorstwo, zamontowaniu wodomierza głównego - w przypadku usługi dostawy wody, oraz zawarciu umowy z Odbiorcą usług.

§ 27.

W przypadku gdy ścieki przekraczają dopuszczalne warunki określone w przepisach prawa, Przedsiębiorstwo ma prawo uzależnić podpisanie umowy od ich podczyszczenia przez Odbiorcę usług.

§ 28.

1. Koszty nabycia, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego pokrywa Przedsiębiorstwo.
2. Koszty nabycia i zainstalowania wodomierzy dodatkowego i mierzących zużycie wody przez punkty czerpalne wody w budynku pokrywa właściciel lub zarządca budynku.
3. Za utrzymanie w odpowiednim stanie technicznym wodomierzy, o których mowa w ust. 2, oraz za ich właściwe zabezpieczenie odpowiada właściciel lub zarządca budynku.
4. Wodomierze mierzące zużycie wody przez punkty czerpalne wody w budynku podlegają okresowej legalizacji staraniem i na koszt ich właścicieli lub zarządcy budynku, według wymogów określonych w Rozporządzeniu Ministra Gospodarki z dnia 13 kwietnia 2017 w sprawie prawnej kontroli metrologicznej przyrządów pomiarowych Dz.U. 2017 poz. 969.
5. Wykonane podejścia wodomierzowe pod wodomierze mierzące zużycie wody przez punkty czerpalne wody w budynku, są plombowane przez Przedsiębiorstwo.
6. W przypadku konieczności wymiany lub okresowej legalizacji wodomierzy mierzących zużycie wody przez punkty czerpalne wody w budynku, właściciel lub zarządca budynku występuje do Przedsiębiorstwa o zdjęcie założonej plomby i ponowne założenie po dokonaniu koniecznej czynności.

Rozdział VII

Sposób dokonywania przez Przedsiębiorstwo odbioru wykonanego przyłącza

§ 29.

Odbiorca usług zobowiązany jest powiadomić Przedsiębiorstwo o terminie przystąpienia do budowy przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego z co najmniej 5 dniowym wyprzedzeniem.

§ 30.

Odbiory techniczne przyłącza, przez Przedsiębiorstwo, dokonywane są na podstawie zgłoszenia dokonywanego każdorazowo przez Odbiorcę usług (aktualnego lub przyszłego odbiorcę usług) po zakończeniu robót budowlano-montażowych, wykonanych na podstawie uprzednio wydanych przez Przedsiębiorstwo warunków technicznych i uzgodnionego projektu technicznego.

§ 31.

1. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:
 - 1) datę odbioru;
 - 2) przedmiot odbioru, z wyszczególnieniem rodzaju przyłącza, średnicy, materiału i długości;
 - 3) adres nieruchomości, którą przyłączono do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej;
 - 4) skład komisji;
 - 5) podpisy członków komisji;
2. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i 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 nie dokonaniem odbioru technicznego.

Rozdział VIII

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

§ 32.

Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielenia Odbiorcom usług informacji dotyczących przerw i ograniczeń w dostarczaniu wody i odprowadzaniu ścieków.

§ 33.

1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane poinformować Odbiorcę usług o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody w sposób zwyczajowo przyjęty o ile czas ich trwania przekracza 6 godz.
2. O planowanych przerwach w dostawie wody lub odprowadzaniu ścieków należy skutecznie powiadomić Odbiorców usług najpóźniej na 48 godzin przed planowanym terminem.
3. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, Przedsiębiorstwo udostępnia zastępcze punkty poboru wody i informuje równocześnie Odbiorców usług o ich lokalizacji i możliwości korzystania.

§ 34.

1. Dopuszcza się możliwość ograniczenia w dostawach wody:
 - 1) w przypadku braku wody na ujęciu;
 - 2) w celu zwiększenia dopływu wody do hydrantów przeciwpożarowych;
 - 3) na podstawie decyzji wydanej przez Państwową Inspekcję Sanitarną;
 - 4) koniecznością przeprowadzenia niezbędnych napraw urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych.
2. W sytuacjach opisanych w ust. 1 Przedsiębiorstwo wprowadza ograniczenia w konsumpcji wody, w granicach możliwości dystrybucji, po uprzednim zawiadomieniu Odbiorców usług.

§ 35.

1. Przedsiębiorstwo 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 płatności, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty;
 - 3) jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa;
 - 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;
 - 5) stwierdzono działania wpływające na zmianę, zatrzymanie lub utratę właściwości lub funkcji metrologicznych wodomierza lub urządzenia pomiarowego.
2. Przedsiębiorstwo, które odcięło dostawę wody z przyczyn, o których mowa w ust. 1 pkt 2, jest obowiązane do równoczesnego udostępnienia zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformowania Odbiorców usług o jego lokalizacji i możliwości korzystania.
3. Przedsiębiorstwo o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego oraz o miejscu i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru wody zawiadamia powiatowego inspektora sanitarnego, burmistrza (wójta) oraz Odbiorcę usług co najmniej na 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

4. Z dniem zamknięcia przyłącza wodociągowego bądź kanalizacyjnego, rozwiązaniu bez wypowiedzenia ulega odpowiednio umowa o zaopatrzenie w wodę bądź o odprowadzanie ścieków.

§ 36.

1. Dopuszcza się wstrzymanie zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków bez uprzedniego zawiadomienia Odbiorców usług, w następujących przypadkach:
 - 1) zaistnienia awarii i konieczność jej usunięcia,
 - 2) wystąpienia bezpośredniego zagrożenia dla życia, zdrowia lub środowiska związane z funkcjonowaniem sieci,
 - 3) działania siły wyższej, które uniemożliwiło dalsze świadczenie usług,
 - 4) zagrożenia prawidłowego funkcjonowania elementów systemu kanalizacyjnego na skutek zrzutu ścieków przekraczających dopuszczalne warunki.
2. Z dniem zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego w związku z sytuacją opisaną w ust. 1 pkt 4, Umowa o odprowadzanie ścieków ulega rozwiązaniu bez wypowiedzenia.
3. O wstrzymaniu zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków, o którym mowa w ust. 1, Przedsiębiorstwo niezwłocznie informuje Odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty.
4. W przypadku działania siły wyższej wstrzymanie lub ograniczenie dopływu wody i odprowadzania ścieków może nastąpić także w drodze decyzji właściwego organu.

§ 37.

Wznowienie przez Przedsiębiorstwo świadczenia usług poprzez otwarcie przyłącza wodociągowego bądź kanalizacyjnego, następuje po usunięciu przez Odbiorcę usług nieprawidłowości, które spowodowały zamknięcie przyłącza, uiszczeniu należnych opłat i zawarciu nowej umowy z Przedsiębiorstwem.

§ 38.

W przypadkach zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, opisanych w § 35 ust. 1 pkt 3 i § 36 ust. 1 pkt 4, Przedsiębiorstwo może:

- 1) nakazać zastosowanie niezbędnych urządzeń podczyszczających;
- 2) określić odrębne warunki odbioru ścieków;
- 3) naliczyć opłaty dodatkowe za przekroczenie ładunku, zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie uregulowaniami.

Rozdział IX

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

§ 39.

1. Odbiorcy usług mogą składać reklamacje, w szczególności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług oraz wysokości naliczonej opłaty.
2. Reklamacje mogą być zgłaszane pisemnie, telefonicznie, pocztą elektroniczną lub faksem. Reklamacje mogą być również zgłaszane osobiście w jednostce Przedsiębiorstwa.
3. Reklamacje pisemne powinny zawierać:
 - 1) imię i nazwisko, adres albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację,
 - 2) przedmiot reklamacji,
 - 3) uzasadnienie,
 - 4) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację.
4. Odbiorca usług, który składa reklamację, winien wskazać lub dołączyć dokumenty i inne dowody uzasadniające reklamację.
5. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację pisemną w ciągu 14 dni od daty jej wniesienia, za którą przyjmuje się datę jej wpływu do siedziby Przedsiębiorstwa.
6. Jeżeli załatwienie reklamacji wymaga przeprowadzenia wizji lokalnej, termin udzielenia odpowiedzi może ulec przedłużeniu do maksymalnie 30 dni.
7. Zgłoszenie reklamacji wysokości naliczonej opłaty nie wstrzymuje obowiązku terminowego uregulowania należności.

Rozdział X

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 40.

1. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń posiadanych przez Przedsiębiorstwo, a przede wszystkim z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej.
2. Uprawnione do poboru wody na cele przeciwpożarowe są jednostki zawodowej i ochotniczej straży pożarowej.
3. Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie informacji składanych przez jednostkę straży pożarnej Przedsiębiorstwu w umownie ustalonych okresach.
4. Należności za wodę pobraną do celów przeciwpożarowych reguluje gmina.
5. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda jest dostarczana dla innych odbiorców usług, jednostka straży pożarnej niezwłocznie przekazuje Przedsiębiorstwu informacje o ilości wody pobranej.

Rozdział XI

Postanowienia końcowe

§ 41.

1. Tekst Regulaminu jest do wglądu w jednostce organizacyjnej Przedsiębiorstwa oraz na stronie internetowej.
2. W sprawach nieobjętych niniejszym regulaminem stosuje się przepisy Ustawy i przepisy wykonawcze wydane na jej podstawie oraz przepisy ustawy prawo budowlane i przepisy wykonawcze wydane na jej podstawie.

Przewodniczący Rady Miejskiej

Grzegorz Dudkiewicz