

Uchwała Nr LX/422/02

Rady Miejskiej w Strzelcach Opolskich
z dnia 25 września 2002 r.

w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków w gminie Strzelce Opolskie

Na podstawie art. 19 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. Nr 72, poz. 747) Rada Miejska w Strzelcach Opolskich postanawia:

§ 1

Uchwalić regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Strzelce Opolskie, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2

Uchwała podlega ogłoszeniu w Dzienniku Urzędowym Województwa Opolskiego.

§ 3

Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia.

Załącznik do uchwały Nr LX/422/02
z dnia 25 września 2002 r.
Rady Miejskiej w Strzelcach Opolskich

REGULAMIN
ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUG
W ZAKRESIE
DOSTAWY WODY I ODBIORU ŚCIEKÓW
ORAZ
OBOWIĄZKI WOBEC ODBIORCÓW
USŁUG

Rozdział I

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Regulaminu niniejszy określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego w Strzelcach Opolskich, zwanego dalej **Przedsiębiorstwem** oraz **odbiorców usług wodociągowo-kanalizacyjnych**, zwanych dalej **Odbiorcami**, wynikające z ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. Nr 72, poz. 747), zwanej w umowie Ustawą.

2. Przedsiębiorstwo wykonuje swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków udzielone decyzją Zarządu Miejskiego.

3. Odbiorcą w znaczeniu niniejszego regulaminu jest każdy, kto korzysta z usług wodociągowo-kanalizacyjnych w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie zawartej umowy.

Rozdział 2

Minimalny poziom usług oraz obowiązki Przedsiębiorstwa i Odbiorcy warunkujące jego utrzymanie

§ 2

Przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnić :

- 1) zdolności dostawcze sieci wodociągowej umożliwiające dostawę wody w ilości określonej w umowach i pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,25 MPa mierzonym na poziomie terenu, w miejscu włączenia przyłącza do sieci wodociągowej,
- 2) dostawę wody do spożycia o jakości określonej w rozporządzeniu Ministra właściwego do spraw zdrowia,
- 3) zdolności odbiorcze sieci kanalizacyjnej umożliwiające odprowadzenie określonej w umowach ilości ścieków,
- 4) warunki organizacyjne i techniczne pozwalające zachować ciągłość i niezawodność dostaw wody oraz odprowadzania ścieków,
- 5) bieżące informowanie Zarządu Miejskiego o jakości wody przeznaczonej do spożycia.

§ 3

Odbiorcy zobowiązani są do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo oraz nie utrudniający jego działalności, a w szczególności do:

- 1) utrzymania instalacji wodociągowych w stanie technicznym uniemożliwiającym wtórne zanieczyszczenie wody w wyniku wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego,
- 2) zapewnienia warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, spełnienia wymagań jakościowych, przestrzegania obowiązków dostawców ścieków komunalnych i/lub przemysłowych oraz określonych w umowach ograniczeń dotyczących ilości i jakości ścieków,
- 3) zabezpieczenia przed cofnięciem się wody z instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania,
- 4) natychmiastowego powiadamiania Przedsiębiorstwa o awaryjnych zmianach ilości i jakości odprowadzanych ścieków,

- 5) nie dokonywania zmian bez uzgodnień z Przedsiębiorstwem, uzyskanych warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej,
- 6) utrzymywania pomieszczeń, w których zainstalowany jest wodomierz lub urządzenie pomiarowe w stanie uniemożliwiającym jego uszkodzenie i oddziaływania zakłócające jego prawidłowego działania oraz zabezpieczenie pomieszczenia przed dostępem osób nieuprawnionych,
- 7) nie przemieszczania wodomierza, nie zakłócania jego funkcjonowanie, nie zrywania umieszczonych na nim plomb i osłon oraz nie wykorzystywania instalacji wodociągowej do uziemiania urządzeń elektrycznych,
- 8) wykonywania na swój koszt wszelkich napraw instalacji i przyłączy będących jego własnością.
- 9) utrzymywania przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego będącego jego własnością w stanie nie powodującym pogorszenia warunków eksploatacji sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej,
- 10) nie dokonywania zabudowy ani nasadzeń drzew lub krzewów nad przyłączami wodociągowymi w pasie 3m. oraz 5 m. nad przyłączami kanalizacyjnymi, które nie są jego własnością,
- 11) poinformowania Przedsiębiorstwa o własnych ujęciach wody oraz instalacjach zasilanych z tych ujęć , w stopniu umożliwiającym ustalenie czy mogą one oddziaływać na instalacje zasilane z sieci eksploatowanej przez Przedsiębiorstwo oraz ustalania ilości ścieków, odprowadzanych do kanalizacji
- 12) wykorzystywania wody z sieci wodociągowej i przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach i na warunkach określonych w umowie o przyłączeniu do sieci,
- 13) umożliwienia upoważnionym przedstawicielom Przedsiębiorstwa, po okazaniu stosownych dokumentów, wstępu na teren nieruchomości i do pomieszczeń w celach określonych przepisami ustawy oraz niniejszego regulaminu.

Rozdział 3

Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z Odbiorcami usług

§ 4

Dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawartej między Przedsiębiorstwem a Odbiorcą.

§ 5.

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 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) procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,
- 5) dokumentów upoważniających do wstępu na teren nieruchomości i do pomieszczeń Odbiorcy,
- 6) ustaleń zawartych w zezwoleniu,

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

3. Dokumenty, o których mowa w §3 pkt. 13 stanowią identyfikator osobisty pracownika i upoważnienie podpisane przez kierownika Przedsiębiorstwa określające czynności, których wykonanie wymaga wstępu na teren nieruchomości Odbiorcy, w szczególności obejmujące dokonanie odczytu i sprawdzenia prawidłowości działania urządzenia pomiarowego i wodomierza głównego lub wodomierzy w lokalach, wykonanie prac konserwacyjno-remontowych oraz kontrolę, czy korzystanie z usług jest zgodne z warunkami regulaminu.

4. Umowa może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości/objektu budowlanego, do którego ma być dostarczana woda lub z którego mają być odprowadzane ścieki albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

5. Jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkami wielolokalowymi umowa zawierana jest z właścicielem budynku lub z zarządcą nieruchomości wspólnej.

6. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego Przedsiębiorstwo zawiera umowy na rozliczanie opłat za wodę i ścieki z korzystającymi z lokali osobami, o których mowa w § 5 pkt. 4 i 5, jeżeli:

- 1) we wszystkich lokalach są zainstalowane wodomierze w sposób uzgodniony z Przedsiębiorstwem,
- 2) zainstalowane wodomierze spełniają wymagania Polskich Norm oraz wymagania uzgodnione z Przedsiębiorstwem odnośnie ich typu,
- 3) możliwy jest odczyt wskazań wodomierzy ,
- 4) wnioskodawca i Przedsiębiorstwo ustalili sposób rozliczeń różnicy wskazań między wodomierzem głównym a wodomierzami zainstalowanymi w poszczególnych lokalach oraz zasady ich utrzymania, potwierdzony pisemną zgodą wszystkich osób korzystających z lokali,
- 5) został uzgodniony i potwierdzony pisemną zgodą wszystkich osób korzystających z lokali, sposób przerywania dostarczania wody do lokalu bez zakłóceń dostaw wody w pozostałych lokalach.

§ 6

Podpisanie umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków, w związku z przyłączeniem do sieci, następuje po podpisaniu przez strony protokółów z prób i odbiorów wykonanych, w ramach realizacji przyłączy , prac budowlano-montażowych.

§ 7

1. Miejscem wydania wody jest zawór za wodomierzem głównym.
2. Miejscem odbioru ścieków jest granica własności pomiędzy Przedsiębiorstwem a Odbiorcą

§ 8

W przypadku zmiany Odbiorcy usług, wygaśnięcie umowy zawartej z dotychczasowym Odbiorcą, następuje z chwilą zawarcia umowy przez nowego Odbiorcę.

§ 9

Taryfowe ceny i stawki opłat, jako określone, zgodnie z przepisami ustawy przez Przedsiębiorstwo i zatwierdzone uchwałą Rady Miejskiej, nie podlegają ustalaniu w oparciu o umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

§ 10

Integralną część umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków stanowi załącznik, składany przez Odbiorcę przy zawieraniu umowy i aktualizowany każdorazowo po zmianie warunków korzystania z usług, określający charakterystykę zużycia wody oraz rodzaj, ilość, a w przypadku przemysłowych odbiorców usług, również jakość odprowadzanych ścieków.

Rozdział 4

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

§ 11

Zasady rozliczeń za zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków określają przepisy Ustawy zgodnie z którą :

- 1) rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcami na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków,
- 2) w taryfach uwzględnione są wszelkie bonifikaty cenowe wynikające z jakości dostarczanej wody,
- 3) ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, ustalane na podstawie rozporządzenia o którym mowa w art. 27 Ustawy,
- 4) ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych,
- 5) w razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy jako równą ilości wody pobranej lub według metody obliczeniowej określonej w umowie,
- 6) w rozliczeniach 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, zgodnie z warunkami wydanymi przez Przedsiębiorstwo,
- 7) jeżeli odprowadzającym ścieki jest zakład produkcyjny i/lub usługowy nie posiadający urządzeń pomiarowych, ilość odprowadzanych ścieków ustala się w umowie między Przedsiębiorstwem a Odbiorcą, z uwzględnieniem udokumentowanej ilości bezpowrotnie zużytej wody do celów produkcyjnych i technologicznych.

§ 12

1. Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i/lub odprowadzone ścieki w terminie wskazanym na fakturze lub w książeczce.
2. Zgłoszenie przez Odbiorcę zastrzeżeń do wysokości rachunku nie wstrzymuje jego zapłaty.
3. W przypadku stwierdzenia nadpłaty, zostanie ona zaliczona na poczet przyszłych należności, a na żądanie odbiorcy jej zwrot następuje w ciągu 14 dni od daty złożenia wniosku w tej sprawie.

§ 13

Sposób rozliczeń za wodę pobraną z publicznych studni i źródeł ulicznych, użytą do zasilania publicznych fontann i na cele przeciwpożarowe, użytą do zraszania publicznych ulic i publicznych terenów zielonych jest określany w umowie zawartej pomiędzy Przedsiębiorstwem a Gminą.

§ 14

Ustala się jako minimalny jednomiesięczny okres rozliczeniowy pomiędzy Przedsiębiorstwem a Odbiorcą.

Rozdział 5 **Warunki przyłączenia do sieci**

§ 15

1. Przedsiębiorstwo jest obowiązane przyłączyć do sieci nieruchomość osoby o to ubiegającej się, jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług. Możliwości te warunkowane są usytuowaniem nieruchomości oraz zdolnościami dostawczymi istniejącej sieci wodociągowej oraz zdolnościami przepustowymi istniejącej sieci kanalizacyjnej.

2. W przypadku gdy nieruchomość Odbiorcy usytuowana jest w miejscu dla którego, w momencie realizacji przyłącza, uchwalone przez Radę Miejską plany rozwoju i modernizacji nie przewidują wyposażenia w urządzenia wodociągowo-kanalizacyjne, Odbiorca może je wybudować a potem przekazać Przedsiębiorstwu na warunkach uzgodnionych w umowie o przyłączeniu.

3. Realizację budowy przyłącza do sieci wodociągowej, przyłącza do sieci kanalizacyjnej, studni wodomierzowej, pomieszczenia przewidzianego do lokalizacji wodomierza głównego i urządzenia pomiarowego, zakupu i zainstalowania oraz utrzymania urządzenia pomiarowego zapewnia na własny koszt osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci,

4. Koszty zakupu, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego pokrywa Przedsiębiorstwo

§ 16

Przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej następuje na podstawie umowy o przyłączeniu i po spełnieniu technicznych warunków przyłączenia, określonych przez Przedsiębiorstwo, zwanych dalej "warunkami przyłączenia".

§ 17

1. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej może występować osoba, która ma być przyłączona do sieci, posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości albo osoba, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym,

2. Osoba, o której mowa w ust. 1, składa w Przedsiębiorstwie wniosek o określenie warunków przyłączenia.

3. Wzór wniosku, o którym mowa w ust. 1 i 2 ustala Przedsiębiorstwo .

§ 18

1. Wniosek o przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej powinien w szczególności zawierać:

1) oznaczenie wnioskodawcy,

2) określenie:

a) rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,

b) charakterystyki zużycia wody,

c) rodzaju i ilości, a w przypadku przemysłowych odbiorców usług również jakości odprowadzanych ścieków,

d) przeznaczenia wody,

3) informacje określające charakterystykę techniczną nieruchomości, do którego będzie dostarczana woda i/lub odbierane ścieki, w szczególności:

- a) powierzchnię użytkową i rodzaj lokali (mieszkalne, użytkowe, inne) w budynkach zasilanych w wodę,
 - b) wyposażenie lokali i obiektów w urządzenia zużywające wodę i odprowadzające ścieki,
 - c) opis techniczny i charakterystykę powierzchni, z których odprowadzane będą ścieki opadowe i roztopowe,
 - 4) proponowany termin rozpoczęcia poboru wody i/lub zrzutu ścieków.
2. Do wniosku, o którym mowa w ust. 1, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci, powinna załączyć:
- 1) dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek,
 - 2) mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości, o której mowa w ust. 1, względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

§ 19

1. Przedsiębiorstwo określa warunki przyłączenia i przekazuje wnioskodawcy wraz z projektem umowy o przyłączenie, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia wniosku, o którym mowa w § 18.
2. Warunki przyłączenia są ważne dwa lata od dnia ich określenia.
3. Warunki przyłączenia powinny określać w szczególności:
 - 1) miejsca i sposób przyłączenia sieci wodociągowej i kanalizacyjnej z instalacjami odbiorcy,
 - 2) przepływ obliczeniowy wody i odprowadzanych ścieków lub urządzenia sanitarne i techniczne, w których zużywana jest woda i odprowadzane są ścieki,
- 3) wymagania dotyczące:
 - a) miejsca zainstalowania wodomierza głównego,
 - b) miejsca zainstalowania urządzenia pomiarowego,
 - c) jakości odprowadzanych ścieków,
 - d) termin ważności warunków przyłączenia.

§ 20.

1. Umowa o przyłączenie w szczególności określa:
 - 1) strony zawierające umowę,
 - 2) zakres prac projektowych i budowlano-montażowych oraz prac związanych z przeprowadzaniem prób i odbiorów końcowych, wykonanych przez strony,
 - 3) sposób koordynacji prac wykonywanych przez strony oraz kontroli dotrzymywania wymagań określonych w warunkach przyłączenia,
 - 4) terminy:
 - a) zakończenia budowy przyłącza oraz terminy przeprowadzenia niezbędnych prób i odbiorów częściowych,
 - b) przeprowadzenia prób końcowych i końcowego odbioru przyłącza,
 - 5) przewidywany termin rozpoczęcia zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków,
 - 6) odpowiedzialność stron za niedotrzymanie warunków umowy o przyłączenie,

§ 21

1. Umowa o przyłączenie stanowi podstawę do rozpoczęcia realizacji prac projektowych i budowlano-montażowych.
2. Określone w 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.

Rozdział 6

Możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 22

Potencjalni odbiorcy usług wodociągowo-kanalizacyjnych mogą uzyskać informacje dotyczące ich dostępności:

- 1) W Urzędzie Miejskim, który udostępnia nieodpłatnie do wglądu:
 - a) studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy
 - b) miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego,
 - c) regulamin świadczenia usług,
 - d) warunki udzielania zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków,
- 2) W Przedsiębiorstwie udostępniającym nieodpłatnie do wglądu:
 - a) *wieloletnie plany rozwoju i modernizacji,*
 - b) *regulamin świadczenia usług.*

Rozdział 7

Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków, oraz obowiązków odbiorcy a w szczególności sposoby załatwiania reklamacji i wymiany informacji

§ 23

1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania odbiorcom usług informacji dotyczących występujących zakłóceń zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków oraz awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
2. Wstrzymanie zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia Odbiorców w przypadkach, gdy występują warunki stwarzające zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiające świadczenia usług, w szczególności gdy:
 - 1) z powodu awarii sieci nie ma możliwości prowadzenia zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków,
 - 2) dalsze funkcjonowanie sieci stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska,
3. O wstrzymaniu zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków, o którym mowa w ust. 2, Przedsiębiorstwo niezwłocznie informuje odbiorców, w sposób zwyczajowo przyjęty.
4. Przedsiębiorstwo powiadamia Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty o planowanych przerwach w dostawie wody oraz przewidywanym obniżeniu jej jakości w przypadku:
 - braku wody na ujęciu lub jej zanieczyszczeniu w sposób niebezpieczny dla zdrowia,
 - konieczności przeprowadzenia niezbędnych napraw urządzeń ,
 - potrzeby zwiększenia dopływu wody do hydrantów pożarowych,
 - przerw w zasilaniu energetycznym urządzeń ,
 - uszkodzenia instalacji odbiorczej , stwarzającego niebezpieczeństwo dla życia, zdrowia lub środowiska.

Przedsiębiorstwo zwolnione jest z tego obowiązku w przypadku przerw wywołanych awarią lub innym nagłym, nie dającym się przewidzieć zdarzeniem i to w wypadku, gdy przewidywany czas trwania przerw wynosi więcej niż cztery godziny. Za skutki obniżenia poziomu jakości usług wymienione w tym paragrafie Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej.

5. W przypadku przerwy w dostawie wody trwającej dłużej niż 12 godzin Przedsiębiorstwo winno zorganizować dostawy wody środkami obwoźnymi lub wskazać zastępcze punkty poboru wody.

§ 24

1. Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne w trybie natychmiastowym jeżeli :

- 1) przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa,
- 2) jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego,
- 3) 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.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, które odcięło dostawę wody, jest obowiązane do równoczesnego udostępnienia zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformowania o możliwościach korzystania z tego punktu.

3. Przedsiębiorstwo ma prawo odciąć wstrzymać dostawę wody lub odbiór ścieków w przypadku gdy Odbiorca nie uiścił opłaty za pełne dwa okresy obrotowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej zapłaty, jednak zobowiązane jest udostępniania zastępczych punktów poboru wody i zawiadomienia powiatowego inspektora sanitarnego, zarządu Miejskiego oraz Odbiorcę co najmniej na 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

§ 25

Jeżeli w wyniku nieprawidłowej eksploatacji przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, będącego własnością Odbiorcy ,powstanie zagrożenie istotnego obniżenia poziomu usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo ,wzywa Ono Odbiorcę do niezwłocznego usunięcia przyczyn zagrożeń a w przypadku gdy takie wezwanie nie jest skuteczne, może okresowo odciąć dopływ wody lub odpływ ścieków i przystąpić do usuwania przyczyn zagrożenia, obciążając Odbiorcę poniesionymi w związku z tymi pracami kosztami. W przypadku odcięcia dopływu wody Przedsiębiorstwo udostępnienia zastępczy punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i informuje o możliwościach korzystania z tego punktu.

§ 26

Jeżeli strony nie ustaliły w umowie o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków inaczej, udzielania informacji i odpowiedzi na żądanie Odbiorców następuje w ciągu:

- 1) 7 dni – na pisemne żądanie usunięcia przerw i zakłóceń w świadczeniu usług,
- 2) 14 dni – na pisemne i telefoniczne skargi i zażalenia, wymagające przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.

§ 27.

Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do zawiadomienia Odbiorców o planowanych zmianach warunków technicznych zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków z wyprzedzeniem umożliwiającym dostosowanie instalacji do nowych warunków, nie krótszym niż 12 miesięcy.

§ 28

1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi.
2. Reklamacje, o których mowa w ust. 1, wnoszone są na piśmie osobiście przez zainteresowanego w siedzibie przedsiębiorstwa, listem poleconym lub za pomocą poczty elektronicznej i rozpatrywane są przez zarząd przedsiębiorstwa.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji w terminie 14 dni od daty wpływu.

§ 29

W przypadku, gdy w wyniku niedotrzymania z powodu zaniedbań Przedsiębiorstwa warunków określonych w umowie Odbiorca usług poniósł straty, Przedsiębiorstwo w pełni je zrekompensuje, po ich wcześniejszym udokumentowaniu.

Rozdział 8 Postanowienia końcowe

§ 30

Przedsiębiorstwo przygotowuje i dostarcza Odbiorcom którzy już są podłączeni do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej, wzory nowych umów o zaopatrzeniu w wodę lub odprowadzaniu ścieków.

§ 31

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) wraz z przepisami wykonawczymi.

§ 32

Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do bezpłatnego udostępniania do wglądu niniejszego regulaminu Odbiorcom.