

## **Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy Damnica**

### **ROZDZIAŁ I PRZEPISY OGÓLNE**

**§ 1.** Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków zwany dalej Regulaminem, określa prawa i obowiązki Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz Odbiorców usług na terenie Gminy Damnica.

1. Określenie praw i obowiązków Zakładu Gospodarki Komunalnej w Damnicy oraz odbiorców usług wodociągowo-kanalizacyjnych, wynikających z ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. 2017 poz. 328 z dnia 23.02.2017 r. z późn. zm.) oraz z przepisów wykonawczych do tej ustawy.
2. Przez zbiorowe zaopatrzenie w wodę rozumie się działalność prowadzoną przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, polegającą na ujmowaniu i dostarczaniu wody.
3. Przez zbiorowe odprowadzanie ścieków rozumie się działalność prowadzoną przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, polegającą na odprowadzaniu i oczyszczaniu ścieków, w tym na odprowadzaniu wód opadowych i/lub roztopowych z nieruchomości odbiorców usług.
4. ustanowienie warunków przyłącza do sieci, zgodnie z art. 15 ust. 4 ustawy.
5. udostępnienie wszystkim potencjalnym odbiorcom usług informacji o możliwościach dostępu i warunkach przyłączenia do sieci.
6. udostępnienie istniejącym i przyszłym odbiorcom informacji na temat wzajemnych praw i obowiązków przedsiębiorstw wodociągowo-kanalizacyjnych i odbiorców usług.
7. Dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie umowy zawartej między Przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym i Odbiorcą usług.

**§ 2.** Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. ustawa - ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i/lub zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. 2017 poz. 328 z dnia 23.02.2017 r. z późn. zm.);
2. Odbiorca usług - odbiorcę, o którym mowa w art. 2 pkt 3 ustawy;
3. umowa - umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzenie ścieków, o której mowa w art. 6 ust. 1 ustawy;
4. wodomierz główny - przyrząd pomiarowy, o którym mowa w art. 2 pkt 19 ustawy;
5. wodomierz - przyrząd pomiarowy zainstalowany na wewnętrznej instalacji wodociągowej obiektu budowlanego przy punkcie czerpalnym wody zgodnie z § 116. i § 117. Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (Dz. U. 2015 poz 1422 z późn. zm.);

6. dodatkowy wodomierz - przyrząd pomiarowy zainstalowany za wodomierzem głównym służący określeniu ilości wody bezpowrotnie zużytej;
7. okres obliczeniowy - określony w umowie okres rozliczeń za usługi dostawy wody i odprowadzania ścieków.

## **ROZDZIAŁ II**

### **MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

**§ 3.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dostarcza wodę i odprowadza ścieki zapewniając zdolność posiadanych urządzeń, a w szczególności:

1. zapewnia zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi w wymaganych ilościach w sposób ciągły i niezawodny oraz odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny;
2. zapewnia dostawę wody o ciśnieniu w sieci nie większym niż 0,6 MPa (6 bar) u wylotu na zaworze głównym za wodomierzem głównym;
3. odbiera ścieki o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami, w ilości określonej w umowie;
4. określa dopuszczalne wskaźniki zanieczyszczeń odbieranych ścieków, a także kontroluje, czy jakość przyjmowanych ścieków jest zgodna z obowiązującymi przepisami;
5. oczyścić przyjęte ścieki na oczyszczalni ścieków;
6. zapewnia spełnianie warunków wprowadzenia ograniczeń dostarczania wody w przypadku wystąpienia jej niedoboru;
7. dokonuje na własny koszt napraw przyłączy, urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu, za wyjątkiem usuwania uszkodzeń powstałych z winy Odbiorcy usług;
8. informuje Odbiorcę usług o uszkodzeniu przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego będącego w posiadaniu Odbiorcy oraz przerywa dostawę wody, jeżeli awaria może spowodować straty lub stworzyć zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska;
9. instaluje i utrzymuje u Odbiorcy wodomierz główny po odbiorze przyłącza i zawarciu umowy;
10. prowadzi kontrolę jakości wody w urządzeniach wodociągowych będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
11. wykonuje wszelkie prace związane z zamknięciem dopływu wody do odbiorców usług na urządzeniach wodociągowych będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
12. opracowuje wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu.

**§ 4.** Odbiorcy usług zobowiązani są do korzystania z zaopatrzenia w wodę i/lub odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami ustawy i nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne oraz nie utrudniający działalności Przedsiębiorstwa, w szczególności do:

1. użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwość wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej na skutek cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania;
2. zabezpieczenia przed dostępem osób nie uprawnionych do pomieszczenia, w którym zainstalowany jest wodomierz;
3. użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej;

4. umożliwienia upoważnionym przedstawicielom Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wstępu na teren nieruchomości i do pomieszczeń w celach określonych przepisami ustawy oraz niniejszego regulaminu;
5. poinformowania Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o własnych ujęciach wody, w celu prawidłowego ustalenia opłat za odprowadzanie ścieków;
6. wykorzystywania wody z sieci wodociągowej i przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach określonych w warunkach przyłączenia do sieci.
7. Odbiorcy usług zabrania się:

1) pobierać wodę z pominięciem wodomierza, wodomierza głównego, wodomierza dodatkowego, lub odprowadzać ścieki z pominięciem urządzenia pomiarowego jeżeli takie urządzenie zostało zamontowane;

2) przemieszczać wodomierz, wodomierz główny, wodomierz dodatkowy, lub urządzenie pomiarowe, zakłócać ich funkcjonowanie, zrywać plombę na nich założoną, jak również na zaworach odcinających;

3) wykorzystywać sieć wodociągową bądź instalację wodociągową do uziemiania urządzeń elektrycznych.

### **ROZDZIAŁ III**

#### **SZCZEGÓŁOWE WARUNKI ZAWIERANIA I ROZWIĄZYWANIA UMÓW**

**§ 5.** Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków określają przepisy art. 6 ustawy.

**§ 6.** Na podstawie umowy zawartej z Przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym Odbiorca usług w szczególności:

1. wykorzystuje pobieraną wodę oraz korzysta z kanalizacji na zasadach i w celach określonych w umowie i w warunkach przyłączenia nieruchomości;
2. użytkuje wewnętrzną instalację wodociągową, w sposób eliminujący możliwość wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci, na skutek cofnięcia się wody z wewnętrznej instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania;
3. udostępnia nieodpłatnie oraz zabezpiecza przed dostępem osób nieuprawnionych pomieszczenie, w którym zainstalowany jest wodomierz główny;
4. użytkuje wewnętrzną instalację kanalizacyjną, w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej;
5. informuje Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o zmianie ilości oraz jakości ścieków odbiegających od warunków umowy;
6. zawiadamia Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomb;
7. informuje Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o zmianach stanu prawnego nieruchomości;
8. powiadamia Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o wszelkich zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci;
9. udostępnia nieodpłatnie Przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu miejsce na budynku, ogrodzeniu nieruchomości lub na terenie nieruchomości, celem umieszczenia tabliczek z oznakowaniem armatury wodociągowej;
10. dokonuje na własny koszt napraw przyłączy wodociągowo-kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu;

11. ponosi koszty zakupu, instalacji i utrzymania wodomierzy i wodomierzy dodatkowych;
12. nie dokonuje zabudowy oraz nasadzeń trwałych wzdłuż przyłączy w pasie o szerokości 0,5 m od osi powyższych przewodów;
13. nie dokonuje zabudowy oraz nasadzeń trwałych wzdłuż sieci.

**§ 7.** Dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków zawartej między Przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a Odbiorcą usług.

**§ 7. 1.** Umowa, o której mowa w § 7 zawiera w szczególności postanowienia dotyczące:

- 1) ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych i/lub kanalizacyjnych oraz warunków ich świadczenia;
- 2) sposobu i terminów ich świadczeń;
- 3) praw i obowiązków stron umowy;
- 4) miejsca wykonania usługi dostawy wody i odbioru ścieków;
- 5) procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;
- 6) procedur i warunków usuwania awarii przyłączy wodociągowych lub przyłączy kanalizacyjnych, będących w posiadaniu Odbiorcy usług;
- 7) dokumentów upoważniających do wstępu na teren nieruchomości i do pomieszczeń Odbiorcy usług;
- 8) ustaleń o których mowa w art. 18 ustawy;
- 9) okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy, w tym warunków wypowiedzenia.

2. Dokumenty, o których mowa w ust. 1 pkt 7 stanowią delegacja i upoważnienia podpisane przez kierownika Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego określające czynności, których wykonanie wymaga wstępu na teren nieruchomości usług, w szczególności obejmujące: dokonanie odczytu i sprawdzenia prawidłowości działania urządzenia pomiarowego i wodomierza głównego lub wodomierzy w lokalach, wykonanie prac konserwacyjno-remontowych w tym wymianę wodomierza i jego legalizację oraz kontrolę korzystania z usług zgodnie z umową.

**§ 8.** Postanowienia umowy nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. 2017 poz. 328 z dnia 23.02.2017 r. z późn. zm.) oraz z przepisów wykonawczych do tej ustawy oraz postanowień Regulaminu.

**§ 9.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawiera umowę na wniosek przyszłego Odbiorcy usług, po spełnieniu przez niego warunków technicznych przyłączenia do sieci oraz okazaniu tytułu prawnego do nieruchomości z zastrzeżeniem § 10.

**§ 10.** Umowa może być zawarta z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, po uprawdopodobnieniu faktu korzystania z przyłączonej nieruchomości.

**§ 11.** W przypadku, gdy przyłącza są w posiadaniu Odbiorcy usług, odpowiedzialność Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego za zapewnienie ciągłości i jakości świadczonych usług jest ograniczona do posiadanych przez Przedsiębiorstwo urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

**§ 12.** Jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkami wielolokalowymi, o której mowa w § 5, zawierana jest z właścicielem budynku lub zarządcą nieruchomości wspólnej.

**§ 13.** 1. Umowa jest zawierana z osobami korzystającymi z lokali na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego, jeżeli spełnione są następujące warunki:

- 1) instalacja wodociągowa w budynku jest wyposażona w wodomierze, zainstalowane zgodnie z obowiązującymi warunkami technicznymi, przy wszystkich punktach czerpalnych oraz zainstalowane wodomierze spełniają wymagania uzgodnione z Przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym odnośnie ich typu;
- 2) możliwy jest odczyt wskazań wodomierzy w terminie uzgodnionym przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z właścicielem lub zarządcą;
- 3) właściciel lub zarządca reguluje należności wynikające z różnicy wskazań między wodomierzem głównym, a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych;
- 4) właściciel lub zarządca określa warunki utrzymania wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych oraz warunki pobierania wody z punktów czerpalnych znajdujących się poza lokalami;
- 5) został uzgodniony z właścicielem lub zarządcą sposób przerwania dostarczania wody do lokalu bez zakłóceń dostaw wody do pozostałych lokali, w szczególności przez możliwość przerwania dostarczania wody do lokalu rozumie się założenie plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczanie wody do lokalu;
- 6) właściciel lub zarządca przed złożeniem wniosku jest zobowiązany do poinformowania osób korzystających z lokali o zasadach rozliczeń.

2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 zawiera:

- 1) określenie osób korzystających z lokali, w tym określenie rodzaju tytułu prawnego do zajmowanego lokalu wraz ze zgodą takiej osoby na zawarcie umowy, potwierdzoną własnoręcznym podpisem;
- 2) oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osób korzystających z lokali o zasadach rozliczeń.

3. Do wniosku dołącza się schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym z zaznaczoną lokalizacją wodomierzy.

4. Zawarcie umów z osobami korzystającymi z lokali jest poprzedzone zawarciem nowej umowy z zarządcą lub właścicielem budynku wielolokalowego.

**§ 14.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może wyrazić zgodę na zawarcie umów z osobami korzystającymi z lokali, o których mowa w § 10 i 12 również w przypadku, gdy nie są spełnione warunki, o których mowa w § 13.

**§ 15.** Podpisanie umowy o dostarczenie wody i/lub odprowadzanie ścieków następuje po podpisaniu przez strony protokołów z prób i odbiorców prac budowlano-montażowych wykonanych w związku z przyłączeniem do sieci.

**§ 16.** 1. Umowa jest zawierana na czas nieokreślony lub określony.

2. Zmiana umowy następuje poprzez zawarcie nowej umowy lub w formie aneksu do umowy na piśmie, pod rygorem nieważności.

3. Taryfowe ceny i stawki opłat, jako określone, zgodnie z przepisami ustawy przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie podlegają ustalaniu w oparciu o umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.

4. Nie wymaga formy pisemnej zmiana umowy dotycząca taryfy lub adresu do korespondencji.

5. W przypadku zmiany taryfy Odbiorcy przysługuje prawo odstąpienia od umowy.

**§ 17.** 1. Umowa zawarta na czas nieokreślony może być rozwiązana przez każdą ze stron za uprzednim trzymiesięcznym okresem wypowiedzenia dokonany w każdym czasie, przez złożenie pisemnego oświadczenia woli w siedzibie Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub przesłanie listem poleconym.

2. Umowa zawarta na czas określony może być rozwiązana przez każdą ze stron na zasadach w niej określonych, za uprzednim jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia dokonany w każdym czasie, przez złożenie pisemnego oświadczenia woli w siedzibie Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub przesłanie listem poleconym.

3. Umowa może być rozwiązana w drodze porozumienia stron.

4. W przypadku zmiany Odbiorcy usług, następuje wygaśnięcie umowy z dotychczasowym Odbiorcą.

5. Umowa wygasa w przypadku śmierci Odbiorcy będącego osobą fizyczną, upadłości strony.

**§ 18.** Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu umowy Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje zamknięcia przyłącza wodociągowego i kanalizacji sanitarnej oraz demontuje wodomierz główny.

**§ 19.** Integralną częścią umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków stanowi załącznik, składany przez Odbiorcę usług 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.

**§ 20.** 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub odciąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli:

- 1) przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa;
- 2) Odbiorca usług nie uiścił opłat za pełne dwa okresy obrachunkowe następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej zapłaty
- 3) jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymagań określonych w przepisach prawa;
- 4) stwierdzono nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków, np. bez zawarcia umowy lub przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach do pomiaru ścieków;
- 5) uniemożliwienia – pomimo uprzedniego wezwania i ustalenia terminu – upoważnionym przedstawicielom Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wstępu na teren nieruchomości, lub do pomieszczeń w celach określonych w § 4 ust. 4.

2. W przypadku odcięcia dostawy wody Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do udostępnienia zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformowania o możliwościach korzystania z tego punktu.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego oraz o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru wody zawiadamia powiatowego inspektora sanitarnego, Urząd Gminy oraz Odbiorcę usług co najmniej na 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

#### **ROZDZIAŁ IV SPOSOBY ROZLICZEŃ W OPARCIU O CENY I STAWKI OPŁAT USTALONE W TARYFACH**

**§ 21.** 1. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ogłasza zatwierdzone taryfy w miejscowej prasie, lub w sposób zwyczajowo przyjęty, w terminie do 7 dni.

**§ 22.** 1. Należność za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i/lub zbiorowe odprowadzanie ścieków ustala się jako iloczyn taryfowych cen i stawek opłat oraz odpowiadających im ilości świadczonych usług.

2. Ilość pobranej wody ustala się na podstawie odczytu wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody określone w odrębnych przepisach określonych w art. 27 ust.3 Ustawy.

3. W przypadku ryczałtu Odbiorca usług zobowiązany jest do powiadomienia Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o każdej zmianie liczby osób korzystających z wody oraz ilości osób objętych normami zużycia wody.

4. W przypadku zawarcia umów z osobami korzystającymi z lokali w budynkach wielolokalowych ilość pobranej wody ustala się na podstawie wodomierzy zainstalowanych przy wszystkich punktach czerpalnych z zastrzeżeniem § 13 ust. 1 Regulaminu.

**§ 23.** 1. W przypadku niesprawności wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 6 miesięcy. Ilość pobieranej wody ustala się w oparciu o normy zużycia zgodnie z art. 27 ust. 3 Ustawy przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza, a gdy nie jest to możliwe - na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub w dalszej kolejności iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy niesprawności wodomierza.

2. W przypadku trudności z ustaleniem dokładnej daty niesprawności wodomierza głównego przyjmuje się do korekty okres obejmujący datę odczytu tego wodomierza przed stwierdzeniem niesprawności.

3. W przypadku niemożności odczytania wskazań urządzenia pomiarowego, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wystawia fakturę zaliczkową, która zostaje rozliczona po odczytaniu jego wskazań.

**§ 24.** 1. Odbiorca usług może domagać się od Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego obniżenia należności w razie dostarczenia wody o pogorszonej bądź złej jakości. Obniżenie to stanowić będzie 10% należności za wodę dostarczoną w okresie trwania zakłócenia, określoną proporcjonalnie do okresu rozliczenia należności.

2. Podstawą obniżenia należności za wodę o pogorszonej jakości będzie zgłoszenie przez Odbiorcę usług wystąpienia pogorszonej jakości wody. Zgłoszenie winno nastąpić w czasie jej występowania, tak aby fakt ten mógł być sprawdzony przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne i dwustronnie potwierdzony.

**§ 25.** 1. Ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.

2. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzanych ścieków ustala się równą ilości wody pobranej z uwzględnieniem poboru wody z innych źródeł lub ilości wody pobranej pomniejszonej o ilość wody bezpowrotnie zużytej określonej zgodnie z art. 27 ust. 6 Ustawy.

3. Jeżeli odprowadzającym ścieki jest zakład produkcyjny nie posiadający urządzeń pomiarowych, ilość odprowadzanych ścieków ustala się w umowie między dostawcą a Odbiorcą ścieków, z uwzględnieniem udokumentowanej ilości bezpowrotnie zużytej wody do celów produkcyjnych i technologicznych.

4. W rozliczeniach ilości odprowadzanych 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.

**§ 26.** 1. Za wodę pobraną:

- 1) z publicznych studni lub źródeł ulicznych;
- 2) do zasilenia publicznych fontann;
- 3) do zraszania publicznych ulic, terenów zielonych;

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża Gminę na podstawie cen i stawek opłat ustalonych w taryfie.

2. Zasady obliczania należności za wodę wykorzystaną na cele określone w ust. 1 zostaną ustalone w umowie zawartej między Przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a Gminą.

**§ 27.** 1. Do rozliczeń z odbiorcami usług stosuje się okresy obrachunkowe ustalone w umowie zawartej z Odbiorcą, przy czym jest to okres nie krótszy niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż trzy miesiące.

2. Okres obrachunkowy nie musi być równy z częstotliwością odczytów wskazań wodomierzy.

3. W przypadku okresu obrachunkowego dłuższego niż jeden miesiąc Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może wystawić faktury zaliczkowe, na podstawie dotychczasowego zużycia, które są rozliczane po odczycie wodomierza lub urządzenia pomiarowego na koniec okresu obrachunkowego.

4. Suma należności, o których mowa w ust. 1, a 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 wodociągowo-kanalizacyjnego.

5. Odbiorca usług dokonuje zapłaty w formie przelewu, wpłaty na konto Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego albo gotówką w kasie Przedsiębiorstwa za pobraną wodę i odprowadzone ścieki zgodnie z terminem płatności oznaczonym na fakturze VAT, lecz nie krótszym niż 14 dni.

6. Jeżeli opłaty nie zostały wniesione przez Odbiorcę usług w oznaczonym terminie, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nalicza odsetki ustawowe oraz wysyła upomnienie, wyznaczając dodatkowy 14-dniowy termin zapłaty, uprzedzając równocześnie o możliwości zamknięcia przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego.

7. 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. 6, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może zaprzestać świadczenia usług.

8. W przypadku powstania długu po stronie Odbiorcy usług na skutek nieuiszczenia należności, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może na zasadach ogólnych zaliczyć należność z wpłat bieżących na poczet zaległych odsetek i zaległych opłat.

**§ 28.** 1. Wniesienie przez Odbiorcę usług reklamacji, co do wysokości opłaty za usługę, nie wstrzymuje obowiązku uregulowania należności w terminie.

2. W przypadku stwierdzenia nadpłaty, zostanie ona naliczona na poczet przyszłych należności, a na żądanie Odbiorcy usług jej zwrot następuje w ciągu 14 dni od daty złożenia wniosku w tej sprawie.

## **ROZDZIAŁ V**

### **WARUNKI PRZYŁĄCZENIA DO SIECI ORAZ SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU WYKONANEGO PRZYŁĄCZA**

**§ 29.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane wydać warunki techniczne przyłączenia do sieci nieruchomości, jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług. Możliwości te warunkowane są usytuowaniem nieruchomości oraz przepustowością istniejącej sieci wodociągowej i kanalizacji.

**§ 30.** Wydanie warunków technicznych podłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej odbywa się na wniosek osoby posiadającej tytuł prawny do korzystania z tej nieruchomości, w terminie 14 dni od otrzymania wniosku. W uzasadnionych przypadkach termin ten może ulec wydłużeniu.

1. Warunki są ważne 2 lata od dnia ich określenia.

2. Warunki przyłączenia powinny określać w szczególności:

- 1) miejsca i sposób przyłączenia sieci wodociągowej i kanalizacyjnej z instalacjami Odbiorcy;
- 2) przepływ obliczeniowy wody 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.

**§ 31.** Wniosek o wydanie warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej powinien w szczególności zawierać:

1. oznaczenie wnioskodawcy (osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci);
2. adres podłączonej nieruchomości;
3. nr działki ewidencyjnej;
4. rodzaj przyłącza (wodociągowe, kanalizacyjne);
5. określenie charakteru obiektów (mieszkalne, usługowe, przemysłowe itp.);
6. ilości osób zamieszkujących w nieruchomości;
7. zapotrzebowanie na wodę;
8. przeznaczenie wody;
9. proponowany termin rozpoczęcia poboru wody;
10. ilość i rodzaj odprowadzanych ścieków (socjalno-bytowe, gospodarcze);
11. w przypadku przemysłowych odbiorców usług również charakterystykę zużycia wody oraz jakość odprowadzanych ścieków.

**§ 32.** Do wniosku o wydanie warunków technicznych należy załączyć:

1. dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek;
2. mapę geodezyjną do celów opiniodawczych z lokalizacją nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu;
3. decyzję o warunkach zabudowy i zagospodarowania terenu dot. wskazanej nieruchomości (dla terenów gdzie nie ma planu miejscowego);
4. wyrys i wypis z miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego dla terenów gdzie obowiązuje plan miejscowy.

**§ 33.** Wszystkie formalności związane z projektowaniem i budową przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego załatwia zainteresowany własnym kosztem i staraniem.

**§ 34.** 1 W przypadku, gdy spełnione są warunki techniczne, umożliwiające podłączenie nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w terminie do 30 dni a w szczególnych przypadkach w terminie 45 dni od dnia złożenia wniosku wydaje Warunki Techniczne dla realizacji przyłącza wodociągowo-kanalizacyjnego w danej nieruchomości.

2. Warunki o których mowa w ust. 1 powinny zawierać, co najmniej:

- 1) wskazanie miejsca i sposobu przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej;
- 2) wymogi techniczne materiałów do budowy;
- 3) informację o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinna przedłożyć osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci oraz podmiotach z jakimi należy uzgodnić, lub do jakich należy zgłosić fakt przyłączenia oraz projekt przyłącza;
- 4) zakres prac projektowych;
- 5) wskazywać okres ważności wydanych warunków technicznych.

3. Warunkiem przystąpienia do robót przyłączeniowych jest wcześniejsze uzgodnienie z Przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym terminu rozpoczęcia prac. Odbiorca usług zobowiązany jest powiadomić pisemnie Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o terminie przystąpienia do budowy przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego z co najmniej 5-dniowym wyprzedzeniem.

**§ 35.** 1 Realizację budowy: przyłączy do sieci, studni wodomierzowej, pomieszczenia do lokalizacji wodomierza oraz pomieszczenia do lokalizacji urządzenia pomiarowego ścieków zgodnie z rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. (Dz.U. 2002 nr 75 poz 690 z późn. zm.) z § 116 i § 117 zapewnia na własny koszt osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci. Elementy te pozostają własnością Odbiorcy usług.

2 Koszty zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego pokrywa Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, a urządzenia pomiarowego Odbiorca usług.

**§ 36.** 1. W ramach prac związanych z odbiorem technicznym przyłącza, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez Przedsiębiorstwo "Warunkami technicznymi dla realizacji przyłącza wodociągowego/kanalizacyjnego" oraz projektami przyłącza.

2. Jeżeli „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej” obejmowały również obowiązek wybudowania przez przyszłego Odbiorcę usług ze środków własnych urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych, to warunkiem przystąpienia do odbioru przyłącza musi być wcześniejszy odbiór tych urządzeń.

3. Odbiory techniczne przyłącza, przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, dokonywane są dwuetapowo, tj. jako odbiór w stanie odkrytym po zakończeniu robót montażowych, oraz odbiór końcowy, na podstawie pisemnego lub telefonicznego zgłoszenia dokonywanego każdorazowo przez Inwestora (aktualnego lub przyszłego odbiorcę usług) po zakończeniu robót budowlano-montażowych, wykonanych na podstawie uprzednio wydanych przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne warunków technicznych i uzgodnionego projektu technicznego.

4. Spisanie protokołu odbioru technicznego przyłącza następuje po dostarczeniu przez Inwestora:

- 1) inwentaryzacji geodezyjnej powykonawczej;
- 2) protokołu zagęszczenia gruntu w pasie drogowym;
- 3) protokołu od zarządcy drogi o przywróceniu nawierzchni do stanu pierwotnego.

5. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu należy zgłosić do odbioru przed zasypaniem.

6. Przed zasypaniem należy wykonać powykonawczą inwentaryzację geodezyjną i przekazać ją Przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu nie później niż w terminie 60 dni od dnia wykonania przyłącza.

7. Po zgłoszeniu gotowości do odbioru przez Odbiorcę usług, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne uzgadnia termin odbioru.

8.1. Przed zawarciem umowy Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje odbioru technicznego wykonanego przyłącza w formie protokołu odbioru.

8. 2. Odbiór końcowy następuje na wniosek inwestora (wykonawcy).

9. 1. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza powinno zawierać co najmniej:

- a) dane identyfikujące Wykonawcę;
- b) termin odbioru proponowany przez wykonawcę;
- c) inne warunki odbioru.

9. 2. Protokół odbioru technicznego powinien zawierać co najmniej:

- a) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru;
- b) rodzaj odprowadzanych ścieków (w przypadku przyłącza kanalizacyjnego);
- c) podpisy osób dokonujących odbioru.

**§ 37.** 1. Odbiorca usług odprowadzający ścieki przemysłowe podpisując umowę na odprowadzanie ścieków przemysłowych z Przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym ma obowiązek wyznaczyć pracowników upoważnionych do działań kontrolnych, w tym do obecności przy pobieraniu próbek oraz podpisywania protokołów kontroli.

2 . Odbiorca usług odprowadzający ścieki przemysłowe ma obowiązek instalowania na własny koszt urządzeń podczyszczających ścieki i/lub studni kontrolno-pomiarowych o parametrach i w miejscach uzgodnionych z Przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym. Odbiorca usług udostępnia Przedsiębiorstwu niezbędne dane o rodzaju i wielkości produkcji i stosowanych procesach technologicznych oraz o gospodarce ściekowej w zakładzie, w celu określenia ilości i czasowego rozkładu dopływu ścieków przemysłowych oraz rodzaju ich zanieczyszczenia.

**§ 38.** 1. Odbiorca usług odprowadzający ścieki przemysłowe eksploatując własną sieć i urządzenia podczyszczające, jest obowiązany postępować w sposób zapewniający ochronę środowiska.

2. Ścieki przemysłowe nie mogą być rozcieńczane wodą w celu uzyskania dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczeń określonych w rozporządzeniu Ministra Budownictwa z dnia 14 lipca 2006 r. w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych (Dz. U.2016 poz. 1757 z dnia 25.10.2016 z późn. zm).

3. Ścieki przemysłowe niepodatne na mechaniczno-biologiczne procesy oczyszczania bezwarunkowo nie mogą być wprowadzane do urządzeń kanalizacyjnych.

**§ 39.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozpoczyna dostawę wody i umożliwia odprowadzanie ścieków z chwilą zawarcia umowy na dostawę wody i odbiór ścieków.

**§ 40.** 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 wykonawczych 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/lub odprowadzania ścieków;
- 6) odpowiedzialność stron za niedotrzymanie warunków umowy o przyłączenie.

**§ 41.** 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 protokółach, których wzory określa Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

**§ 42.** 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odmówić wydania warunków technicznych, jeżeli na wskazanym terenie nie istnieją techniczne możliwości świadczenia usług.

2. Odmawiając wydania warunków z przyczyn określonych w ust. 1 Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest:

1) dokonać analizy wieloletniego planu rozwoju i modernizacji w celu określenia terminu, w jakim zostaną wprowadzone do niego zmiany, umożliwiające wydanie warunków technicznych, bądź też określenia terminu lub warunków wprowadzenia odpowiednich zamierzeń w przyszłych planach rozwoju i modernizacji oraz zamieścić te informacje w odmowie;

2) uzasadnić odmowę i określić jakie wymagania muszą zostać spełnione do wydania warunków technicznych;

3) powiadomić o odmowie Urząd Gminy, poprzez doręczenie jego kopii.

**§ 43.** Odbiorca usług zobowiązany jest do zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzania ścieków określonej w § 5 ust. 1 regulaminu w terminie 7 dni od dnia podpisania protokołu odbioru przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego.

## **ROZDZIAŁ VI TECHNICZNE WARUNKI OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚĆ DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH**

**§ 44.** 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia nowego Odbiorcy usług do istniejącej sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej, jeżeli w wyniku przyłączenia warunki techniczne pogorszą się tak, że nie zostanie zachowany minimalny poziom usług, a w szczególności, jeżeli zabraknie wymaganych zdolności produkcyjnych ujęć stacji uzdatniania i oczyszczalni ścieków oraz zdolności dostawczych istniejących układów dystrybucji wody i odprowadzania ścieków.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia do sieci, jeżeli nie posiada technicznych możliwości świadczenia usług.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia do sieci jeżeli przyłącze zostało wykonane bez uzyskania zgody Przedsiębiorstwa bądź zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi.

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

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

**§ 46.** 1. W przypadkach, gdy plany inwestycyjne właścicieli lub zarządców nieruchomości wyprzedzają plan inwestycyjny Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, mogą oni

wybudować na własny koszt, w porozumieniu z tym Przedsiębiorstwem i Gminą, urządzenia wodociągowe i kanalizacyjne niezbędne do korzystania z usług.

2. Urządzenia, o których mowa w ust. 1 podlegają odpłatnemu przekazaniu gminie lub Przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu na zasadach określonych w art. 31 ustawy.

3. W sytuacji współfinansowania przez osobę ubiegającą się o przyłączenie budowy urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych, umowa zawierana między Gminą lub Przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, a tą osobą reguluje tryb i zasady odpłatnego przejścia przez Gminę lub Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne części inwestycji sfinansowanej przez osobę ubiegającą się o przyłączenie.

**§ 47.** Potencjalni Odbiorcy usług mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności do usług:

1. w Urzędzie Gminy w Damnicy, który udostępnia nieodpłatnie do wglądu:
  - a) studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy;
  - b) miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego;
  - c) niniejszy Regulamin;
  - d) wieloletni plan inwestycyjny gminy.
2. w Przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym, które udostępnia nieodpłatnie do wglądu:
  - a) wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
  - b) w plany inwestycyjne;
  - c) niniejszy Regulamin;
  - d) aktualnie obowiązujące na terenie Gminy Damnica taryfy;
  - e) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody;
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielania Odbiorcy usług wszelkich istotnych informacji związanych z prowadzeniem zbiorowego zaopatrzenia w wodę i/lub zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Damnica.

## **ROZDZIAŁ VII**

### **SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI USŁUG I ODPOWIEDNICH PARAMETRÓW DOSTARCZANEJ WODY I PROWADZANYCH DO SIECI KANALIZACYJNEJ ŚCIEKÓW, A W SZCZEGÓLNOŚCI SPOSOBY ZAŁATWIANIA REKLAMACJI I WYMIANY INFORMACJI**

**§ 48.** 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udzielenia odbiorcom usług informacji dotyczących występujących zakłóceń zaopatrzenia w wodę i/lub odprowadzania ścieków oraz awarii urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych.

2. Wstrzymanie zaopatrzenia w wodę i/lub odprowadzania ścieków może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców usług w przypadkach, gdy występują warunki stwarzające zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiające świadczenie usług, w szczególności gdy:

- 1) z powodu nagłej 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/lub odprowadzania ścieków, o którym mowa w ust. 2 Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne niezwłocznie poinformuje odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty.

4. O przerwach w dostawie wody wynikających z planowanych prac konserwacyjno-remontowych Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powiadomi odbiorców usług najpóźniej na dwa dni przed jej planowanym terminem.

5. W przypadku, gdyby przerwa trwała dłużej niż 12 godzin, należy zapewnić zastępczy punkt poboru wody informując Odbiorcę usług o jego lokalizacji.

6. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo ograniczyć lub wstrzymać świadczenie usług wyłącznie z ważnych powodów, w szczególności, jeżeli jest to uzasadnione potrzebą ochrony życia lub zdrowia ludzkiego, środowiska naturalnego, potrzebami przeciwpożarowymi, a także przyczynami technicznymi. Nie zwalnia to Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego z obowiązku zastosowania wszelkich dostępnych mu sposobów dla złagodzenia tych uciążliwości dla Odbiorców usług.

7. Dopuszcza się wstrzymanie zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców usług oraz Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej za przerwy w dostawie wody spowodowane:

- 1) brakiem wody na ujęciu;
- 2) niezawinionym przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zanieczyszczeniem wody na ujęciu w sposób niebezpieczny dla życia, zdrowia lub środowiska;
- 3) potrzebą zwiększenia dopływu wody do hydrantów przeciwpożarowych;
- 4) koniecznością przeprowadzenia niezbędnych napraw urządzeń zaopatrzenia w wodę i odprowadzenia ścieków;
- 5) uszkodzeniem instalacji Odbiorcy usług grożącym niebezpieczeństwem;
- 6) przerwami w zasilaniu energetycznym urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
- 7) działaniem siły wyższej, które uniemożliwiło dalsze świadczenie usług;
- 8) w przypadku działania siły wyższej wstrzymanie lub ograniczenie dopływu wody i odprowadzania ścieków może nastąpić także w drodze decyzji właściwego organu;
- 9) zagrożenie prawidłowego funkcjonowania elementów systemu kanalizacyjnego na skutek zrzutu ścieków przekraczających dopuszczalne warunki.

8. Zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego na podstawie ust. 7 pkt 9, stanowi podstawę dla Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego do rozwiązania umowy o odprowadzanie ścieków bez wypowiedzenia.

9. W razie wystąpienia przyczyn wymienionych w ust. 6 Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powiadomi w sposób zwyczajowo przyjęty o czasie trwania przerwy w dostawie wody lub odbiorze ścieków.

**§ 49.** Wznowienie przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne świadczenia usług poprzez otwarcie przyłącza wodociągowego bądź kanalizacyjnego, następuje po usunięciu przez Odbiorcę usług nieprawidłowości, które spowodowały zamknięcie przyłącza, uiszczeniu należnych opłat i w przypadku jej wcześniejszego rozwiązania - zawarciu nowej umowy z Przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.

**§ 50.** 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli:

- 1) przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa;
- 2) Odbiorca usług nie uiszczył należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, 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 wodociągowo-kanalizacyjne, 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 z uwzględnieniem § 20 ust. 3.

3. Zamknięcie przyłącza wodociągowego bądź kanalizacyjnego stanowi podstawę dla Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego do rozwiązania bez wypowiedzenia odpowiednio umowy o zaopatrzenie w wodę bądź o odprowadzanie ścieków.

**§ 51.** W przypadkach zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, opisanych w § 48 ust.6 i § 50 ust. 1 pkt 3, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne 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 VIII**

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

**§ 52.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia odpowiedni poziom obsługi klienta przez:

- 1) wyodrębnienie stanowiska pracy do spraw obsługi klienta;
- 2) udzielanie informacji dotyczących realizacji oferowanych usług oraz informacji o obowiązujących taryfach.

**§ 53.** Jeżeli strony nie ustaliły w umowie o zaopatrzenie w wodę i/lub odbiór ścieków inaczej, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udzielania na żądanie odbiorców usług informacji w związku z niedotrzymaniem ciągłości usług nie później niż w terminie:

- 1) 12 godzin - na telefoniczne żądanie określenia przewidywanego terminu usunięcia przerw i zakłóceń w świadczeniu usług;
- 2) 48 godzin - w przypadku planowanych przerw w dostawie wody z powodów technicznych;
- 3) 7 dni – na pisemne żądanie usunięcia przerw i zakłóceń w świadczeniu usług;
- 4) 14 dni – na pisemne i telefoniczne skargi i zażalenia, wymagające przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.

**§ 54.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do zawiadomienia odbiorców usług o planowanych zmianach warunków technicznych zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzania ścieków z wyprzedzeniem umożliwiającym dostosowanie instalacji do nowych warunków, nie krótszym niż 12 miesięcy.

**§ 55.** 1. Zgłoszenie przez odbiorcę usług reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi, wymaga formy pisemnej.

2. Reklamacje, o których mowa w ust. 1, wnoszone są na piśmie osobiście przez zainteresowanego w siedzibie Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w jego godzinach pracy, listem poleconym lub za pomocą poczty elektronicznej.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia Odbiorcy usług o sposobie załatwienia reklamacji w terminie 14 dni od daty wpływu. Termin ten może ulec przedłużeniu, jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego.

4. O sposobie załatwienia reklamacji, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest zawiadomić zainteresowanego pisemnie.

5. Próbkę wody do badania Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne pobiera w obecności zgłaszającego reklamację. W przypadku nieuzasadnionej reklamacji jakości wody potwierdzonej badaniem, Odbiorca usług reklamujący jakość wody dostarczonej przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może zostać obciążony kosztami tego badania.

## **ROZDZIAŁ IX WARUNKI DOSTAWY WODY NA CELE PRZECIWOŻAROWE**

**§ 56.** 1. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej.

2. Zapewnienie dostawy wody na cele przeciwpożarowe następuje na podstawie umowy zawieranej pomiędzy gminą, Przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym i jednostką straży pożarnej.

3. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę straży pożarnej w umowie ustalonych okresach.

4. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda jest dostarczana dla innych Odbiorców usług, jednostka niezwłocznie przekazuje Przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu informacje o ilości wody pobranej.

**§ 57.** Warunki techniczne, jakie powinny spełniać sieci wodociągowe będące źródłem wody dla sieci i urządzeń przeznaczonych do celów przeciwpożarowych, określa rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 6 sierpnia 2009 r. w sprawie przeciwpożarowego zaopatrzenia w wodę oraz dróg pożarowych (Dz. U. Z 2009 r. Nr 124 poz. 1030).

## **ROZDZIAŁ X POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

**§ 58.** W sprawach nie objętych niniejszym regulaminem stosowane są przepisy prawa, a w szczególności ustawy regulującej zbiorowe zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków wraz z przepisami wykonawczymi.