

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

Rozdział I Postanowienia ogólne

§ 1

Regulamin określa warunki prowadzenia i korzystania z usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę za pomocą urządzeń wodociągowych oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych na terenie gminy Świątajno.

§ 2

Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **ustawa** – ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2006 r Nr 123 poz. 858 ze zm.),
- 2) **osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci** – właściciel, użytkownik lub posiadacz samoistny nieruchomości, zainteresowany korzystaniem z usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę i/lub zbiorowego odprowadzania ścieków,
- 3) **umowa** – umowa o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków,
- 4) **przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne** - dostawca usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków jakim jest Urząd Gminy zwanym dalej Przedsiębiorstwem,
- 5) **odbiorca** – każdy, kto korzysta z usług wodociągowo – kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i/lub zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej umowy z Przedsiębiorstwem,
- 6) **przyłącze wodociągowe** – odcinek przewodu łączącego sieć wodociągową z wewnętrzną instalacją wodociągową w nieruchomości odbiorcy wraz z zaworem za wodomierzem głównym,
- 7) **przyłącze kanalizacyjne** – odcinek przewodu łączącego wewnętrzną instalację kanalizacyjną w nieruchomości odbiorcy z siecią kanalizacyjną za pierwszą studzienką licząc od strony budynku, a w przypadku jej braku od granicy nieruchomości gruntowej,
- 8) **urządzenie wodociągowe** – ujęcia wód powierzchniowych i podziemnych, studnie publiczne, urządzenia służące do magazynowania i uzdatniania wód, sieci wodociągowe, urządzenia regulujące ciśnienia wody,
- 9) **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,
- 10) **urządzenie pomiarowe** – przyrząd pomiarowy mierzący ilość odprowadzonych ścieków zainstalowany na przyłączy kanalizacyjnym,
- 11) **wodomierz główny** – przyrząd pomiarowy mierzący ilość pobranej wody zainstalowany na przyłączy wodociągowym,
- 12) **podwodomierz (wodomierz odliczający)** – wodomierz dodatkowy zainstalowany przez odbiorcę za wodomierzem głównym na instalacji wewnętrznej stanowiącej własność odbiorcy,
- 13) **wodomierz lokalowy** – wodomierz mierzący zużycie wody w lokalu budynku wielolokalowego lub punktu czerpalnego zlokalizowanego w części wspólnej tego budynku,

- 14) **okres obrachunkowy** – określony w umowie okres rozliczeń za usługi dostawy wody i/lub odprowadzania ścieków,
- 15) **taryfa** – zestawienie ogłoszonych publicznie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków oraz warunki ich stosowania.

Rozdział II

Prawa i obowiązki Przedsiębiorstwa – minimalny poziom usług

§ 3

Przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnić zdolność i prawidłową eksploatację posiadanych urządzeń wodociągowo – kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem oraz dostawy wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny.

§ 4

1. Woda przeznaczona do spożycia przez ludzi i na potrzeby gospodarcze powinna odpowiadać jakościowo wymaganiom określonym w przepisach wykonawczych do ustawy.
2. Przedsiębiorstwo zapewnia w posiadanej sieci odpowiednie ciśnienie wody o wartościach wynikających z warunków technicznych przyłącza.
3. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do prowadzenia regularnej wewnętrznej kontroli jakości wody.

§ 5

1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do zainstalowania u odbiorcy wodomierza głównego.
2. Zawór za wodomierzem głównym jest miejscem wydania rzeczy w rozumieniu przepisów kodeksu cywilnego.
3. Wodomierze za wodomierzem głównym (podwodomierze, wodomierze lokalowe) są częścią instalacji wewnętrznej i ich montaż, utrzymanie oraz legalizacja obciąża odbiorcę.

§ 6

1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest zapewnić odbiorcom należyty poziom obsługi.
2. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielenia na życzenie odbiorcy lub z własnej inicjatywy informacji dotyczącej realizacji usług i stosowanych taryfach.
3. Przedsiębiorstwo załatwia sprawy klientów bez zbędnej zwłoki, nie dłużej niż w terminie 30 dni.

§ 7

Przedsiębiorstwo obowiązane jest do prowadzenia bieżącej kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków oraz kontroli przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych.

§ 8

Osoby reprezentujące przedsiębiorstwo **po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia** mają prawo wstępu na teren nieruchomości lub obiektu budowlanego odbiorcy w celu:

- 1) zainstalowania lub demontażu wodomierza głównego,
- 2) przeprowadzenia kontroli urządzenia pomiarowego, wodomierza głównego, wodomierzy lokalowych, podwodomierzy i dokonania odczytu ich wskazań oraz dokonania badań i pomiarów,
- 3) przeprowadzenia przeglądów i napraw urządzeń posiadanych przez przedsiębiorstwo,

- 4) odcięcia przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego lub założenia plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczenie wody do lokalu,
- 5) usunięcia awarii przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, jeśli umowa tak stanowi.

Rozdział III

Prawa i obowiązki odbiorcy

§ 9

Odbiorca może domagać się od przedsiębiorstwa obniżenia należności w razie dostarczenia wody złej jakości oraz o ciśnieniu uniemożliwiającym normalne korzystanie z wody za okres od daty zgłoszenia do daty usunięcia zaistniałego stanu.

§ 10

Odbiorca zobowiązany jest do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków zgodnie z przepisami ustawy i umowy a także w sposób nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez przedsiębiorstwo, a w szczególności:

- 1) użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwość wystąpienia awarii, skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej na skutek między innymi cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania,
- 2) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń w pracy sieci kanalizacyjnej,
- 3) uzgadniania z przedsiębiorstwem warunków włączenia własnych ujęć wody oraz rozbudowy instalacji wewnętrznych mogących powodować zmiany w pracy sieci,
- 4) zapewnienie niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie,
- 5) podjęcie działań zapobiegających zamarznięciu przyłącza oraz wodomierza głównego w przypadku jego zainstalowania wewnątrz budynku odbiorcy oraz ograniczających skutki awarii i udostępnienie przedsiębiorstwu terenu w celu usunięcia awarii,
- 6) umożliwienie osobom reprezentującym przedsiębiorstwo wstępu na teren nieruchomości i do pomieszczeń w celach określonych przepisami ustawy oraz niniejszego regulaminu.

§ 11

W przypadku wystąpienia awarii na przyłączy będącym własnością odbiorcy, zobowiązany jest on do:

- 1) niezwłocznego powiadomienia przedsiębiorstwa o konieczności wyłączenia wody i/lub zamknięcia dopływu ścieków oraz ponownego uruchomienia przyłączy po usunięciu awarii,
- 2) niezwłocznego zawiadomienia zarządcy drogi jeśli awaria wystąpiła w pasie drogowym,

§ 12

Odbiorca obowiązany jest odpowiednio zabezpieczyć pomieszczenie, w którym zainstalowany jest wodomierz główny i urządzenie pomiarowe przed wpływem warunków atmosferycznych, przed uszkodzeniem mechanicznym a także przed dostępem osób nieuprawnionych.

§ 13

Odbiorca zobowiązany jest do natychmiastowego powiadomienia przedsiębiorstwa o:

- 1) stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego w tym o zerwaniu plomb,

- 2) zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci lub znaczną zmianę w ilości pobieranej wody.

§ 14

Odbiorca jest zobowiązany do terminowego regulowania należności za dostawę wody i/lub odprowadzane ścieki.

§ 15

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

Rozdział IV

Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 16

1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków z osobą, której nieruchomość jest przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.
2. Umowa może być zawarta z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

§ 17

1. Umowa winna w szczególności zawierać postanowienia określone w art. 6 ust. 3 ustawy.
2. W przypadku, gdy przyłącza są w posiadaniu odbiorcy odpowiedzialność przedsiębiorstwa za zapewnienie ciągłości i jakości świadczonych usług jest ograniczona do posiadanych przez nie urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
3. W umowach dotyczących odprowadzania ścieków przemysłowych przedsiębiorstwo uwzględnia postanowienia obowiązujących przepisów prawnych dotyczących dopuszczalnych zanieczyszczeń ścieków przemysłowych oraz warunków ich wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych.

§ 18

1. Umowa może być zawarta z osobami korzystającymi z lokalu na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego. Wyrażenie zgody wymaga sporządzenia stosownej umowy z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 zawiera:
 - a) określenie osób korzystających z lokali, w tym określenie tytułu prawnego do zajmowanego lokalu wraz ze zgodą takiej osoby na zawarcie umowy,
 - b) oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osób korzystających z lokali o zasadach rozliczania różnic oraz obowiązku ponoszenia na rzecz przedsiębiorstwa dodatkowych opłat.
3. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym, gdy nie są spełnione równocześnie wszystkie warunki określone w art. 6 ust.6 ustawy.
4. Przedsiębiorstwo ma prawo wypowiedzieć umowę właścicielowi lub zarządcy budynku wielolokalowego, jeśli w trakcie jej obowiązywania wystąpią warunki uniemożliwiające jej spełnienie, w szczególności warunki uniemożliwiające ustalenie należności za dostarczoną wodę i/lub odprowadzone ścieki dla poszczególnych odbiorców w tym budynku.

§ 19

Postanowienia umowy nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikające z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych oraz postanowień regulaminu.

§ 20

1. Umowa jest zawierana na czas nieokreślony lub określony.
2. Zmiana umowy następuje poprzez zawarcie nowej umowy lub w formie aneksu na piśmie pod rygorem nieważności.
3. Nie wymaga formy pisemnej zmiana umowy dotycząca taryfy lub adresu do korespondencji.

§ 21

1. Umowa może być rozwiązana w każdym czasie w drodze porozumienia stron.
2. Umowa zawarta na czas nieokreślony może być rozwiązana przez każdą ze stron za uprzednim trzymiesięcznym wypowiedzeniem dokonany w formie pisemnej.
3. Umowa wygasa w przypadku śmierci odbiorcy będącego osobą fizyczną, utraty przez przedsiębiorstwo legitymacji do prowadzenia działalności w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i/lub zbiorowego odprowadzania ścieków.
4. Umowa zawarta z osobą korzystającą z lokalu w budynku wielolokalowym wygasa automatycznie wraz z wygaśnięciem umowy zawartej przez przedsiębiorstwo z właścicielem lub zarządcą nieruchomości, w której znajduje się lokal.

§ 22

Po rozwiązaniu umowy przedsiębiorstwo dokonuje zamknięcia przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego oraz demontażu wodomierza głównego.

Rozdział V

Sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat

§ 23

Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i/lub zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo z odbiorcami na podstawie określonych cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.

§ 24

Ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie odczytu wskazań wodomierza głównego. W przypadku braku wodomierza ilość pobranej wody określa się na podstawie przeciętnych norm zużycia wody określonych w Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 14 stycznia 2002 r. (Dz. U. Nr 8, poz. 70).

§ 25

W przypadku niesprawności wodomierza głównego rozliczenia dokonuje się w oparciu o średnie zużycie wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zużycia w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.

§ 26

1. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.
2. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się jako równą ilości pobranej wody.
3. W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona

jest na podstawie dodatkowego wodomierza (podwodomierza – wodomierza odliczającego) zainstalowanego na koszt odbiorcy.

§ 27

Strony określają w umowie okres obrachunkowy obowiązujący odbiorców usług w zależności od warunków technicznych i ekonomicznych świadczenia usług, a także postanowień określonych w odrębnych przepisach prawa oraz skutki niedotrzymania terminu zapłaty.

§ 28

Przy rozliczeniach z odbiorcami przedsiębiorstwo obowiązane jest stosować taryfę zatwierdzoną przez Radę Gminy Świątajno bądź wprowadzoną w trybie przepisów ustawy.

§ 29

1. Taryfa obowiązuje przez 1 rok z uwzględnieniem wyjątków określonych w ustawie.
2. Zmiana taryfy nie wymaga zmiany umów.

§ 30

1. Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i/lub odprowadzone ścieki w terminie i według zasad określonych w umowie.
2. Zgłoszenie przez odbiorcę zastrzeżeń do naliczonej należności nie wstrzymuje jej zapłaty.
3. W przypadku wystąpienia nadpłaty zostanie ona zaliczona na poczet przyszłych należności, a na żądanie odbiorcy jej zwrot nastąpi w ciągu 14 dni od daty złożenia pisemnego wniosku w tej sprawie.

Rozdział VI

Warunki przyłączenia do sieci

§ 31

1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek o przyłączenie złożony przez osobę obiegającą się o przyłączenie.
2. Wniosek powinien zawierać:
 - a) nazwę wnioskodawcy,
 - b) adres podłączanej nieruchomości,
 - c) określenie rodzaju instalacji odbiorczych,
 - d) szacunkową ilość i przeznaczenie wody,
 - e) w przypadku przyłącza kanalizacyjnego ilość i rodzaj, a dla odbiorców przemysłowych również jakość odprowadzanych ścieków,
 - f) informację zawierającą charakterystykę techniczną obiektu, do którego doprowadzone będzie przyłącze (powierzchnia użytkowa, rodzaj i ilość lokali).
3. Do wniosku, o którym mowa w ust.1 osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci powinna załączyć:
 - a) dokument (kserokopia) potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek,
 - b) mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości, o której mowa w ust.1 względem sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

§ 32

1. Przedsiębiorstwo określa warunki przyłączenia i przekazuje wnioskodawcy w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia złożenia wniosku. W szczególnych przypadkach termin ten może ulec przedłużeniu.
2. Warunki przyłączenia są ważne 1 rok.
3. Warunki przyłączenia powinny określać i zawierać w szczególności:

- a) miejsce i sposób podłączenia sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej z instalacjami odbiorcy,
 - b) wymagania dotyczące miejsca zamontowania wodomierza głównego,
 - c) miejsce zainstalowania urządzenia pomiarowego,
 - d) materiały zalecane do budowy przyłączy,
 - e) w przypadku odbiorców przemysłowych jakość odprowadzanych ścieków,
 - f) termin ważności warunków przyłączenia.
3. Warunki przyłączenia stanowią podstawę do rozpoczęcia prac projektowych.

§ 33

1. Przedsiębiorstwo uzgadnia projekty budowlano – wykonawcze budowy przyłączy wodociągowo – kanalizacyjnych w terminie 14 dni od daty wpływu dokumentacji
2. Przedsiębiorstwu przysługuje prawo kontroli wszelkich prac związanych z budową przyłączy pod względem zgodności z wydanymi warunkami, projektem, warunkami technicznymi wykonania,
3. Przed włączeniem do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej inwestor zgłasza do odbioru częściowego roboty zanikowe wybudowanego przyłącza.
4. Po dokonaniu odbioru częściowego włączenie do sieci wykonują służby eksploatacyjne przedsiębiorstwa lub inni wykonawcy za zgodą i pod nadzorem przedsiębiorstwa.
5. Przedsiębiorstwo dokonuje odbioru technicznego potwierdzając sprawność techniczną po dostarczeniu przez inwestora inwentaryzacji powykonawczej. Dokumentowane to jest protokołem spisany z udziałem stron.
6. Przedsiębiorstwo uruchamia przyłączy i po zawarciu umowy rozpoczyna dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków.
7. W przypadku gdy rzędna pokrywy najbliższej budynkowi studni kanalizacyjnej na wybudowanym przyłączy kanalizacyjnym jest równa lub wyższa niż rzędna posadzki parteru budynku przedsiębiorstwo żąda zainstalowania urządzenia przeciwwzalewowego.
8. Przedsiębiorstwo może odmówić wydania pozwolenia i warunków technicznych jeśli wykonanie przyłącza jest fizycznie niemożliwe ze względów technicznych i lokalizacyjnych.

§ 34

Realizacja budowy przyłączy oraz studni wodomierzowych lub pomieszczeń przewidzianych do lokalizacji wodomierza głównego, jak również urządzeń pomiarowych odprowadzanych ścieków i urządzeń przeciwwzalewowych, zapewnia na własny koszt osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci. Realizacja rozbudowy urządzeń wodociągowo – kanalizacyjnych odbywa się na zasadach określonych ustawą.

Rozdział VII

Techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowo – kanalizacyjnych

§ 35

1. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci w przypadku braku możliwości technicznych świadczenia usług wynikających ze zbyt małej wydajności urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych.
2. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci, jeśli przyłączy zostało wykonane bez uzyskania warunków technicznych od przedsiębiorstwa bądź zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi.
3. Poziom dostępu do usług wodociągowo – kanalizacyjnych w poszczególnych latach wyznaczają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowo – kanalizacyjnych opracowane na podstawie studium uwarunkowań i kierunków

zagospodarowania przestrzennego gminy oraz planu zagospodarowania przestrzennego gminy.

Rozdział VIII

Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usługi odpowiednich parametrów dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków.

§ 36

1. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody i/lub w odbiorze ścieków przedsiębiorstwo zobowiązane jest poinformować odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty na co najmniej dwa dni przed terminem przerwy.
2. W razie planowanej przerwy w dostawie wody trwającej dłużej niż 12 godzin przedsiębiorstwo zobowiązane jest zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować odbiorców o jego lokalizacji.
3. Za wodę pobraną z zastępczych punktów poboru wody pobierane są opłaty na podstawie cen i stawek określonych w obowiązujących taryfach.

§ 37

1. Wstrzymanie zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców w przypadkach, gdy wystąpią warunki stwarzające zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiające świadczenie usług, w szczególności, gdy:
 - a) z powodu awarii sieci nie ma możliwości prowadzenia zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków,
 - b) dalsze funkcjonowanie sieci stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska.
2. O wstrzymaniu zaopatrzenia w wodę i/lub odprowadzania ścieków, o którym mowa w ust. 1 przedsiębiorstwo niezwłocznie informuje odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty.

§ 38

1. Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne jeżeli:
 - a) przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa,
 - b) odbiorca nie uiszczył należności za pełne dwa okresy obliczeniowe następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty,
 - c) jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego,
 - d) został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych lub pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych (nie zabezpieczenie wodomierza lub urządzenia pomiarowego przed oddziaływaniem warunków atmosferycznych i doprowadzenie w ten sposób do jego uszkodzenia traktowane jest jako celowe uszkodzenie).
2. Przedsiębiorstwo, które odcięło dostawę wody z przyczyny, o której mowa w ust. 1 pkt b jest obowiązane do równoczesnego udostępnienia zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformowania o możliwościach korzystania z tego punktu.
3. Przedsiębiorstwo o zamiarze odcięcia dostawy wody i/lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego oraz miejscach i sposobie udostępnienia zastępczych punktów poboru

wody zawiadamia powiatowego inspektora sanitarnego oraz odbiorcę co najmniej 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięciem przyłącza kanalizacyjnego.

4. Działanie przedsiębiorstwa w warunkach określonych w ust. 1 pkt b oraz c nie stanowi nienależytego wykonania umowy, której realizacja zostanie podjęta po spełnieniu obowiązków lub wykonaniu świadczenia wzajemnego przez odbiorcę.

Rozdział IX

Standardy obsługi odbiorców. Sposób załatwiania reklamacji oraz wymiana informacji w zakresie zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków

§ 39

1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania odbiorcom informacji dotyczących występujących zakłóceń zaopatrzenia w wodę i/lub odprowadzania ścieków oraz awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
2. Informacji udziela się niezwłocznie na ustne lub telefoniczne żądania lub w ciągu 14 dni na pisemne skargi i zażalenia.
3. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do zawiadomienia odbiorców o planowanych zmianach warunków technicznych zaopatrzenia w wodę i/lub odprowadzania ścieków z wyprzedzeniem umożliwiającym dostosowanie instalacji do nowych warunków, nie krótszym niż 6 miesięcy.

§ 40

1. Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług w terminie 14 dni od dnia, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usług albo od dnia, w którym usługa została wykonana oraz odnośnie wysokości opłat za usługi.
2. Reklamacje, o których mowa w ust. 1 wnoszone są na piśmie.
3. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane załatwić reklamację bez zbędnej zwłoki, ale nie dłużej niż w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
4. Załatwienie reklamacji wymagające postępowania wyjaśniającego powinno nastąpić nie później, niż w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

Rozdział X

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 41

Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna przede wszystkim z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§ 42

Zapewnienie dostawy wody na cele przeciwpożarowe następuje na podstawie umowy zawieranej pomiędzy przedsiębiorstwem, gminą i jednostką straży pożarnej.

§ 43

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

§ 44

Należność za wodę pobieraną do celów przeciwpożarowych reguluje gmina.

Rozdział XI

Przepisy końcowe

§ 45

W sprawach nie objętych niniejszym regulaminem stosuje się zapisy ustawy o której mowa w § 2, pkt. 1 oraz przepisy wykonawcze do tej ustawy.