

**UCHWAŁA NR VII/377/18
RADY MIEJSKIEJ W LUBAWCE**

z dnia 28 czerwca 2018 r.

w sprawie zaopiniowania projektu „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Lubawka”

Na podstawie art. 18 ust.2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (tekst jednolity Dz. U. z 2018, poz. 994) oraz art.19 ust.1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. z 2017 r. poz.328 ze zmianami) - **Rada Miejska w Lubawce uchwala, co następuje:**

§ 1. Przyjmuje się projekt „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Lubawka”, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Projekt regulaminu przekazuje się do zaopiniowania Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.

§ 3. Zawiadamia się Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej „SANIKOM” Sp. z o.o. w Lubawce o przekazaniu projektu do zaopiniowania organowi regulacyjnemu, o którym mowa w §1.

§ 4. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodnicząca Rady Miejskiej
w Lubawce

Wanda Zabiegło

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Rozdział 1 Postanowienia ogólne

§ 1.

1. Regulamin niniejszy określa prawa i obowiązki **Przedsiębiorstwa Gospodarki Komunalnej „Sanikom” sp. z o.o. w Lubawce zwanej dalej Przedsiębiorstwem** oraz **Odbiorców** usług, w tym:
 - 1) minimalny poziom usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków;
 - 2) szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami;
 - 3) sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach;
 - 4) warunki przyłączania do sieci;
 - 5) techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych;
 - 6) sposób dokonywania odbioru przez Przedsiębiorstwo wykonanego przyłącza;
 - 7) sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów świadczonych usług oraz odpowiedzialność stron za niedotrzymanie warunków umowy;
 - 8) standardy obsługi odbiorców usług, a w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków;
 - 9) warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe.
2. Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej „SANIKOM” Sp. z o.o. w Lubawce realizuje swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków udzielone decyzją Burmistrza Miasta Lubawki.

§ 2.

Podstawowe definicje użyte w regulaminie :

1. **Ustawa** – ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków;
2. **Przedsiębiorstwo** - Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej „SANIKOM” Sp. z o.o. w Lubawce;
3. **Umowa** – umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, zawarta między Przedsiębiorstwem a Odbiorcą;
4. **odbiorca usług** – każdy, kto korzysta z usług wodociągowo-kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej umowy z Przedsiębiorstwem;
5. **osoba korzystająca z lokalu** - osoba posiadająca tytuł prawny do lokalu lub osoba korzystająca z lokalu o nieregulowanym stanie prawnym,
6. **przyłącze kanalizacyjne** - odcinek przewodu łączącego wewnętrzną instalację kanalizacyjną w nieruchomości odbiorcy usług z siecią kanalizacyjną, za pierwszą studzienką, licząc od strony budynku, a w przypadku jej braku do granicy nieruchomości gruntowej,
7. **przyłącze wodociągowe** - odcinek przewodu łączącego sieć wodociągową z wewnętrzną instalacją wodociągową w nieruchomości odbiorcy usług wraz z zaworem za wodomierzem głównym,
8. **sieć** - przewody wodociągowe lub kanalizacyjne wraz z uzbrojeniem i urządzeniami, którymi dostarczana jest woda lub którymi odprowadzane są ścieki, będące w posiadaniu Przedsiębiorstwa;
9. **taryfa** - zestawienie ogłoszonych publicznie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków oraz warunki ich stosowania;

10. **urządzenie pomiarowe** - przyrząd pomiarowy mierzący ilość odprowadzanych ścieków, znajdujący się na przyłączy kanalizacyjnym;
11. **właściciel** - także posiadacz samoistny i użytkownik wieczysty;
12. **woda przeznaczona do spożycia przez ludzi**:
 - a) woda w stanie pierwotnym lub po uzdatnieniu, przeznaczona do picia, przygotowania żywności lub innych celów domowych, niezależnie od jej pochodzenia i od tego, czy jest dostarczana z sieci dystrybucyjnej, cystern, w butelkach lub pojemnikach,
 - b) woda wykorzystywana przez przedsiębiorstwo produkcji żywności do wytworzenia, przetworzenia, konserwowania lub wprowadzania do obrotu produktów albo substancji przeznaczonych do spożycia przez ludzi,
13. **wodomierz główny** - przyrząd pomiarowy mierzący ilość pobranej wody, znajdujący się na każdym przyłączy wodociągowym,
14. **wodomierz dodatkowy** – przyrząd pomiarowy zainstalowany za wodomierzem głównym, służący określeniu ilości wody bezpowrotnie zużytej, zainstalowany na koszt Odbiorcy;
15. **okres obrachunkowy** – określony w umowie okres rozliczeń za usługi dostawy wody i odprowadzania ścieków;
16. **zbiorowe odprowadzanie ścieków** – prowadzona przez Przedsiębiorstwo działalność polegająca na odprowadzaniu i oczyszczaniu ścieków;
17. **zbiorowe zaopatrzenie w wodę** – prowadzona przez Przedsiębiorstwo działalność polegająca na ujmowaniu, uzdatnianiu i dostarczaniu wody.

Rozdział 2

Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków, oraz obowiązki Odbiorców warunkujące jego utrzymanie

§ 3.

1. Maksymalną ilość dostarczanej wody oraz odbieranych ścieków określa Umowa o zaopatrzenie w wodę i odbiór ścieków zawarta z Odbiorcą.
2. Umowa może także określać maksymalne ilości oraz dopuszczalny poziom zanieczyszczeń odbieranych ścieków wynikający z posiadanych przez Przedsiębiorstwo technicznych i technologicznych możliwości ich oczyszczenia.

§ 4.

Przedsiębiorstwo ma obowiązek:

1. zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem oraz dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, a także zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody, zgodnie z:
 - a) rozporządzeniem Ministra Infrastruktury w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie – w przedmiocie ciśnienia wody;
 - b) rozporządzeniem Ministra Zdrowia w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi – w przedmiocie jakości wody do spożycia przez ludzi;
 - c) rozporządzeniem Ministra Budownictwa w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych – w przedmiocie dopuszczalnych zanieczyszczeń ścieków przemysłowych;
 - d) rozporządzeniem Ministra Środowiska w sprawie wymagań, jakim powinny odpowiadać wody powierzchniowe wykorzystywane do zaopatrzenia ludności w wodę przeznaczoną do spożycia – w przedmiocie wymogów wód powierzchniowych;
2. odbierać ścieki w sposób ciągły, w ilości określonej w warunkach przyłączenia nieruchomości;
3. prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości wody;
4. określić dopuszczalne wskaźniki odbieranych ścieków przemysłowych, a także kontrolować czy jakość przyjmowanych ścieków jest zgodna z obowiązującymi przepisami oraz zawartymi umowami;

5. dokonać na własny koszt niezbędnych napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz przyłączy będących w jego posiadaniu, za wyjątkiem uszkodzeń powstałych z winy odbiorcy;
6. zainstalować na własny koszt wodomierz główny, po odbiorze technicznym przyłącza i zawarciu umowy
7. ponieść koszty utrzymania wodomierza głównego.

§ 5.

1. Przedsiębiorstwo ma prawo do wejścia na teren posesji – bez odszkodowania (w pasie szerokości 3 m na przebiegu sieci lub przyłącza) w celu usunięcia awarii. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest po usunięciu awarii przywrócić teren do stanu pierwotnego.
2. Uprawnieni przedstawiciele Przedsiębiorstwa po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia mają prawo wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego do których jest dostarczana woda lub z której są odbierane ścieki w celu:
 - a) zainstalowania lub demontażu wodomierza głównego;
 - b) przeprowadzenia kontroli urządzenia pomiarowego, wodomierza głównego lub wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych i dokonania odczytu ich wskazań oraz dokonania badań i pomiarów;
 - c) przeprowadzenia przeglądów i napraw urządzeń posiadanych przez Przedsiębiorstwo;
 - d) sprawdzenia ilości i jakości ścieków wprowadzanych do sieci;
 - e) odcięcia przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego lub założenia plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczanie wody do lokalu;
 - f) usunięcia awarii przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego jeżeli umowa o dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków tak stanowi.

§ 6.

Odbiorca jest zobowiązany do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo, a w szczególności do:

- 1) wykorzystywania pobieranej wody oraz wprowadzaniu ścieków w celach określonych w umowie i w warunkach przyłączenia nieruchomości;
- 2) utrzymania instalacji wodociągowych w stanie technicznym uniemożliwiającym możliwość wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci, na skutek cofnięcia się wody z wewnętrznej instalacji wodociągowej, w tym z własnego ujęcia wody, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania;
- 3) natychmiastowego powiadamiania Przedsiębiorstwa o awaryjnych zmianach ilości i jakości odprowadzanych ścieków;
- 4) nie zmieniania, bez uzgodnień z Przedsiębiorstwem, uzyskanych warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej;
- 5) utrzymywania pomieszczeń, w których zainstalowany jest wodomierz lub urządzenie pomiarowe , oraz ich zabezpieczenia przed dostępem osób nieuprawnionych,
- 6) zabezpieczenia wodomierza lub urządzenia pomiarowego przed uszkodzeniem, oddziaływaniem zakłócającym prawidłową pracę oraz zamarznięciem;
- 7) zawiadamiania Przedsiębiorstwa o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomby;
- 8) utrzymywania przyłącza w stanie nie powodującym pogorszenia warunków eksploatacji sieci, w tym wykonywania na własny koszt wszelkich jego napraw, w przypadku, gdy przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne nie znajduje się w posiadaniu Przedsiębiorstwa;
- 9) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej;
- 10) udostępnienia Przedsiębiorstwu wglądu do dokumentacji technicznej, danych z eksploatacji dotyczących własnych ujęć wody i instalacji zasilanych z tych ujęć, w zakresie umożliwiającym ustalenie czy mogą one oddziaływać na instalacje zasilane z sieci eksploatowanej przez Przedsiębiorstwo oraz ustalania ilości ścieków, odprowadzanych do kanalizacji;
- 11) udostępnienia Przedsiębiorstwu dostępu do własnych ujęć wody i instalacji zasilanych z tych ujęć, a także połączonych z siecią własnych instalacji, jeżeli zachodzą uzasadnione przesłanki, że

instalacje Odbiorcy mogą negatywnie oddziaływać na poziom usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo;

- 12) informowania Przedsiębiorstwa o zmianach stanu prawnego nieruchomości;
- 13) terminowego regulowania należności wynikających z wystawianych faktur za dostawę wody i odprowadzanie ścieków.

§ 7.

1. Odbiorca odpowiada za zapewnienie niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych, jak i instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie.
2. Jeżeli w trakcie eksploatacji przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, będącego w posiadaniu Odbiorcy, powstanie zagrożenie istotnego obniżenia poziomu usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo, Odbiorca jest zobowiązany do niezwłocznego usunięcia przyczyn zagrożeń.
3. W przypadku, gdy Odbiorca nie usunie zagrożenia pomimo wezwania ze strony Przedsiębiorstwa, ma ono prawo podjąć wszelkie działania zmierzające do usunięcia zagrożenia. Działania Przedsiębiorstwa nie mogą naruszać prawa własności przyłącza przysługującego Odbiorcy.

Rozdział 3

Warunki i tryb zawierania oraz rozwiązywania umów z odbiorcami

§ 8.

Umowa o dostawę wody i odbiór ścieków musi mieć formę pisemną.

§ 9.

Postanowienia umów zawieranych przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcami, nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy oraz postanowień niniejszego regulaminu.

§ 10.

1. Umowa zawiera w szczególności postanowienia dotyczące:
 - a) ilości, jakości, ciągłości świadczonych usług wodociągowych lub kanalizacyjnych oraz warunków ich świadczenia;
 - b) sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń;
 - c) praw i obowiązków stron umowy;
 - d) warunków usuwania awarii przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych będących w posiadaniu Odbiorcy;
 - e) procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;
 - f) ustaleń zawartych w zezwoleniu, o którym mowa w art.18 ustawy;
 - g) okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy, w tym warunków wypowiedzenia;
 - h) warunki wprowadzania ograniczeń dostarczania wody przypadku wystąpienia jej niedoboru.
2. W przypadku, gdy przyłącza nie są w posiadaniu Przedsiębiorstwa, odpowiedzialność Przedsiębiorstwa za zapewnienie ciągłości i jakości świadczonych usług jest ograniczona do posiadanych przez Przedsiębiorstwo urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
3. Umowa określa miejsce wykonywania usługi dostawy wody i odbioru ścieków.

§ 11.

1. Umowy są zawierane na czas nieokreślony, z zastrzeżeniem postanowień ust. 2.
2. Przedsiębiorstwo zawiera umowy na czas określony:
 - 1) gdy tytuł prawny osoby, której nieruchomość została przyłączona do sieci został ustanowiony na czas określony;
 - 2) na wniosek osoby, której nieruchomość została przyłączona do sieci.

§ 12.

1. Zmiana warunków umowy następuje w drodze aneksu do umowy sporządzonego w formie pisemnej.
2. Nie wymaga zmiany umowy, zmiana taryfy w czasie jej obowiązywania.

§ 13.

W przypadku zmiany stanu prawnego nieruchomości przyłączonej do sieci Przedsiębiorstwa, skutkującej zmianą Odbiorcy, Przedsiębiorstwo zawiera umowę z nowym Odbiorcą, z zachowaniem dotychczasowych warunków technicznych świadczenia usług.

§ 14.

1. Umowa jest zawierana na pisemny wniosek właściciela nieruchomości, która jest przyłączona do sieci znajdującej się w posiadaniu Przedsiębiorstwa.
2. Wraz z wnioskiem, o którym mowa w ust 1, osoba ubiegająca się o przyłączenie jest zobowiązana przedstawić Przedsiębiorstwu dokument, określający aktualny stan prawny przyłączonej nieruchomości.
3. Jeżeli z treści tego dokumentu nie wynika tytuł prawny osoby składającej wniosek do władania nieruchomością, jest ona zobowiązana przedłożyć dokument potwierdzający ten tytuł, z zastrzeżeniem ust 4.
4. Umowa może zostać zawarta również z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, po uprawdopodobnieniu przez nią faktu korzystania z przyłączonej nieruchomości.
5. Przedsiębiorstwo może określić wzór wniosku o zawarcie umowy.
6. Po zawarciu umowy Odbiorca jest zobowiązany do pisemnego poinformowania Przedsiębiorstwa o utracie przezeń prawa do korzystania z nieruchomości. Do czasu poinformowania Przedsiębiorstwa, Odbiorca pomimo wygaśnięcia umowy, ponosi odpowiedzialność za należności powstałe w związku ze świadczeniem usług przez Przedsiębiorstwo.

§ 15.

1. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych Przedsiębiorstwo zawiera umowę także z osobą korzystającą z lokalu wskazaną we wniosku, jeżeli:
 - a) instalacja wodociągowa w budynku jest wyposażona w wodomierze, zainstalowane zgodnie z obowiązującymi warunkami technicznymi, przy wszystkich punktach czerpalnych;
 - b) jest możliwy odczyt wskazań wodomierzy w terminie uzgodnionym przez Przedsiębiorstwo z właścicielem lub zarządcą;
 - c) właściciel lub zarządca rozlicza, zgodnie z art.26 ustawy, różnicę wskazań między wodomierzem głównym a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych wody;
 - d) właściciel lub zarządca na podstawie umowy reguluje należności wynikające z różnicy wskazań między wodomierzem głównym a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych wody;
 - e) właściciel lub zarządca określa warunki utrzymania wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych oraz warunki pobierania wody z punktów czerpalnych znajdujących się poza lokalami;
 - f) został uzgodniony z właścicielem lub zarządcą sposób przerywania dostarczania wody do lokalu bez zakłócania do pozostałych lokali; w szczególności przez możliwość przerywania dostarczania wody do lokalu rozumie się założenie plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczanie wody do lokalu;
 - g) został uzgodniony z właścicielem lub zarządcą sposób przerywania dostarczania wody do punktów czerpalnych znajdujących się poza lokalami, bez zakłócania dostaw wody do lokali.
2. Przedsiębiorstwo może wyrazić zgodę na zawarcie umowy z osobą korzystającą z lokalu, w budynkach w przypadku, gdy nie są spełnione warunki, o których mowa w § 15 ust.1. regulaminu.
3. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu zawiera w szczególności:
 - a) 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;

- b) oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osób korzystających z lokali o zasadach rozliczania różnic oraz o obowiązku ponoszenia na rzecz Przedsiębiorstwa dodatkowych opłat;
 - c) schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym, wraz z określeniem lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych.
4. Przedsiębiorstwo może określić wzór wniosku, o którym mowa w ust. 1.
 5. W terminie 14 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku, Przedsiębiorstwo jest zobowiązane wydać informację techniczną określającą wymagania techniczne.

§ 16.

1. Odbiorca usług składa do Przedsiębiorstwa pisemny wniosek o zawarcie Umowy w terminie określonym w warunkach technicznych przyłączenia lub umowie o przyłączenie do sieci, a w przypadku zmiany Odbiorcy usługi bez konieczności zmiany pozostałych warunków świadczenia usług, niezwłocznie po jej wystąpieniu.
2. Przedsiębiorstwo sporządza projekt umowy, w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy.

§ 17.

1. Umowa może być rozwiązana przez stronę umowy, z zachowaniem okresu wypowiedzenia określonego w umowie.
2. Rozwiązanie przez Odbiorcę umowy za wypowiedzeniem, następuje poprzez złożenie pisemnego oświadczenia woli w siedzibie Przedsiębiorstwa lub przesłania takiego oświadczenia listem poleconym.

§ 18.

1. Umowa może być rozwiązana w drodze porozumienia stron.
2. Umowa zawarta na czas określony ulega rozwiązaniu z chwilą upływu czasu na jaki została zawarta.

§ 19.

1. Umowa wygasa w przypadku:
 - a) śmierci Odbiorcy usług będącego osobą fizyczną;
 - b) zakończenia postępowania upadłościowego w celu likwidacji lub likwidacyjnego Przedsiębiorcy;
 - c) utraty przez Przedsiębiorstwo zezwolenia na prowadzenie działalności.
2. Umowa zawarta z osobą korzystającą z lokalu w budynku wielolokalowym, wygasa poza przypadkami określonymi w ust.1, również w razie wygaśnięcia umowy zawartej przez Przedsiębiorstwo z właścicielem lub zarządcą nieruchomości, w której znajduje się lokal.

§ 20.

1. Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli:
 - a) przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa;
 - b) odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy rozrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty;
 - c) jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie lub 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.
2. W przypadku odcięcia wody z przyczyny określonej w ust.1 pkt b) Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do równoczesnego udostępnienia zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformowania o możliwości korzystania z tego punktu. Ponowne wznowienie usług następuje niezwłocznie po uregulowaniu należności wraz z należnymi odsetkami.
3. O zamiarze odcięcia wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego oraz o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru wody Przedsiębiorstwo zawiadamia powiatowego inspektora sanitarnego, burmistrza oraz odbiorcę usług co najmniej na 20 dni przed planowanym

terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

4. W przypadku rozwiązania umowy z przyczyn określonych w ust. 1 pkt a), pkt c) i pkt d), ponowne rozpoczęcie dostaw wody i odbioru ścieków, następuje po złożeniu przez Odbiorcę wniosku o zawarcie umowy.

§ 21.

Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu umowy, Przedsiębiorstwo zaprzestaje świadczenia usług poprzez dokonanie zamknięcia przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego oraz demontaż wodomierza głównego, chyba że zostanie zawarta umowa z nowym Odbiorcą na jego pisemny wniosek.

ROZDZIAŁ 4

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

§ 22.

1. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcami wyłącznie na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.
2. Jeżeli odbiorcą usług jest wyłącznie właściciel lub zarządca budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, jest on zobowiązany do rozliczenia kosztów tych usług.
3. Przedsiębiorstwo ogłasza taryfę w sposób zwyczajowo przyjęty, w terminie określonym w art. 24a ust. 4 ustawy.

§ 23.

1. Długość okresu obrachunkowego określa umowa, przy czym jest to okres nie krótszy niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż sześć miesięcy.
2. Okres rozliczeniowy może ulec wydłużeniu z przyczyn niezależnych od Przedsiębiorstwa, a w szczególności w przypadku bezskutecznych prób dokonania odczytu wskazań wodomierzy i urządzeń pomiarowych wynikających z nieobecności Odbiorcy w nieruchomości. W takim przypadku Przedsiębiorstwo informuje Odbiorcę o próbie odczytu poprzez pozostawienie informacji o niezastaniu.
3. Mogą obowiązywać różne okresy rozliczeniowe dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców i usług lub obszaru.
4. Przedsiębiorstwo ma prawo do pisemnego wezwania Odbiorcy do udostępnienia wodomierzy i urządzeń pomiarowych do odczytu.
5. Odbiorca ma prawo do wcześniejszego rozliczenia świadczenia usług poprzez podanie Przedsiębiorstwu wskazań wodomierzy i urządzeń pomiarowych będących podstawą do wystawienia faktury za dostawę wody i/lub odbiór ścieków.
6. Podanie wskazań wodomierzy i urządzeń pomiarowych przez Odbiorcę może odbywać się w formie pisemnej, za pośrednictwem poczty elektronicznej, faxem lub telefonicznie po dokonaniu autoryzacji Odbiorcy.

§ 24.

1. Ilość pobranej wody w budynkach wyposażonych w wodomierze główne ustala się zgodnie z ich wskazaniami.
2. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się zgodnie ze wskazaniami urządzenia pomiarowego, a w przypadku jego braku jako równą ilości pobranej wody według wskazań wodomierza głównego.
3. W przypadku braku wodomierzy głównych, ilość dostarczonej wody ustala się zgodnie z przepisami dotyczącymi przeciętnych norm zużycia wody.
4. W przypadku braku urządzenia pomiarowego, o którym mowa w ust.2 ilość odprowadzonych ścieków ustala się na zgodnie z przepisami dotyczącymi przeciętnych norm zużycia wody.
5. W rozliczeniach ilości odprowadzanych ścieków na podstawie wskazań wodomierza głównego, ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie wodomierza dodatkowego zainstalowanego na koszt Odbiorcy, zarejestrowanego i opłombowanego zgodnie z art. 27 ust. 6 ustawy.
6. Jeżeli taryfa zawiera stawkę opłaty abonamentowej, należności wynikające z jej wysokości regulowane są niezależnie od tego, czy odbiorca usług pobierał opłatę za wodę lub odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym

7. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, ilość pobranej wody i/lub odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie średniego zużycia wody i/lub odprowadzonych ścieków w okresie 6-ciu ostatnich miesięcy, przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza i/lub urządzenia pomiarowego a gdy nie jest to możliwe - na podstawie średniomiesięcznego zużycia i/lub odprowadzanych ścieków w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza lub urządzenia pomiarowego.
8. Przedsiębiorstwo na wniosek Odbiorcy usług występuje o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego.
9. W przypadku gdy sprawdzenie prawidłowości wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego nie potwierdza zgłoszonych przez Odbiorcę zastrzeżeń, pokrywa on koszty sprawdzenia.

§ 25.

1. Jeżeli Odbiorca, pobiera wodę z ujęć własnych i wprowadza ścieki do urządzeń Przedsiębiorstwa, w razie braku urządzeń pomiarowych, dopuszcza się ustalenie ilości odprowadzonych ścieków jako równą ilości wody pobranej, ustalonej na podstawie wskazań wodomierza dodatkowego, zainstalowanego, utrzymywanego i legalizowanego na koszt Odbiorcy.
2. Jeżeli Odbiorca, pobiera wodę z ujęć własnych oraz urządzeń Przedsiębiorstwa i wprowadza ścieki do urządzeń Przedsiębiorstwa, w razie braku urządzeń pomiarowych, ilość odprowadzonych ścieków może być ustalana jako suma wskazań wodomierza głównego i wodomierza dodatkowego.

§ 26.

1. Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczona wodę i odprowadzane ścieki w terminie określonym na fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wystawienia.
2. Zwłoka w uregulowaniu należności uprawnia Przedsiębiorstwo do naliczenia odsetek ustawowych.
3. Rozliczenie faktycznej ilości świadczonych przez Przedsiębiorcę usług dokonywane jest na podstawie wskazań wodomierzy lub urządzenia pomiarowego przynajmniej 1 raz w roku oraz zawsze przy zmianie cen za wodę lub ścieki, których ilość nie jest ustalana na podstawie przepisów dotyczących przeciętnych norm zużycia wody. Przepis ust.1 niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio.
4. Zgłoszenie przez Odbiorcę zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.
5. W przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub, na żądanie Odbiorcy zwraca się ja w terminie 14 od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.

ROZDZIAŁ 5

Warunki przyłączenia do sieci

§ 27.

Z wnioskiem o wydanie warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej może występować osoba posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci lub osoba nie posiadająca tytułu prawnego do nieruchomości, po przedstawieniu pisemnej zgody właściciela lub zarządcy nieruchomości.

§ 28.

1. Przedsiębiorstwo jest obowiązane przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone w regulaminie, oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług.
2. Przedsiębiorstwo może odmówić wydania warunków technicznych, jeżeli nie posiada technicznych możliwości przyłączenia.

§29

Osoba ubiegająca się o przyłączenie jej nieruchomości do sieci składa Przedsiębiorstwu wniosek o przyłączenie, który powinien zawierać co najmniej:

- 1) imię i nazwisko (lub nazwę) wnioskodawcy,
- 2) adres do korespondencji,
- 3) w przypadku osób prawnych odpis z właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu,

- 4) określenie rodzaju instalacji i urządzeń służących do odbioru usług,
- 5) określenie ilości przewidywanego poboru wody, jej przeznaczenia oraz charakterystyki zużycia wody,
- 6) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju (w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających),
- 7) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda i/lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie jej powierzchni, sposobu zagospodarowania, i przeznaczenia.
- 8) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i dostarczania ścieków.

§ 30.

1. Do wniosku, o którym mowa w § 27, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci powinna załączyć w szczególności:
 - 1) dokument określający stan prawny nieruchomości, której dotyczy wniosek,
 - 2) aktualną mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości, o której mowa w ust. 1, względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.
2. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane przygotować i bezpłatnie udostępnić odpowiedni wzór wniosku.

§ 31.

1. Przedsiębiorstwo określa warunki przyłączenia i przekazuje je wnioskodawcy w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia złożenia wniosku. W uzasadnionych przypadkach termin ten może ulec przedłużeniu, o czym wnioskodawca zostanie zawiadomiony w formie pisemnej.
2. Warunki przyłączenia są ważne dwa lata od dnia ich określenia.
3. Warunki podłączenia określają w szczególności:
 - 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego i/lub urządzenia pomiarowego,
 - 2) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości z podziałem na poszczególne cele,
 - 3) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość,
 - 4) wymagania dotyczące jakości odprowadzanych ścieków przemysłowych – dla przyłącza kanalizacyjnego,
 - 5) podmioty z jakimi należy uzgodnić, lub do jakich należy zgłosić fakt przyłączenia oraz projekt przyłącza,
 - 6) okres ważności wydanych warunków przyłączenia.
4. Wynagrodzenie Przedsiębiorstwa za wydanie „Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej”, winno odpowiadać rzeczywiście poniesionym przez Przedsiębiorstwo kosztom przygotowania tego dokumentu.

§ 32.

1. Warunkiem przystąpienia do wykonania przyłączenia jest wcześniejsze uzgodnienie dokumentacji technicznej z Przedsiębiorstwem oraz spełnienie innych warunków wymaganych przepisami Prawa budowlanego.
2. Przedsiębiorstwo dokonuje uzgodnienia dokumentacji technicznej w terminie 14 dni od złożenia dokumentacji.
3. W uzasadnionych przypadkach termin ten może ulec przedłużeniu, o czym wnioskodawca zostanie zawiadomiony w formie pisemnej.

§ 33.

Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej przez Przedsiębiorstwo odbywa się na pisemne zlecenie osoby ubiegającej się o przyłączenie, po spełnieniu warunków przyłączenia do sieci.

§ 34

1. Przed zawarciem umowy o dostawę wody i odbiór ścieków, Przedsiębiorstwo dokonuje odbioru wykonanego przyłącza pod kątem spełnienia warunków technicznych.

2. Odbiór przyłącza dokonywany jest na podstawie końcowego protokołu odbioru technicznego według zasad określonych w warunkach przyłączenia względnie umowie o przyłączenie.

§ 35.

1. Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej wydawane osobie ubiegającej się o przyłączenie do sieci mogą, za zgodą tej osoby, obejmować nie tylko zgodę na wybudowanie przyłącza, ale również zgodę na wybudowanie przez przyszłego Odbiorcę ze środków własnych urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych.
2. W przypadku określonym w ust. 1 Przedsiębiorstwo i osoba ubiegająca się o przyłączenie, przed uzgodnieniem dokumentacji technicznej jest zobowiązana do zawarcia umowy regulującej tryb i zasady przejścia lub innego sposobu eksploatacji przez Przedsiębiorstwo urządzeń wybudowanych przez przyszłego odbiorcę ze środków własnych.
3. W sytuacji finansowania przez osobę ubiegającą się o przyłączenie, budowy urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych, umowa zawierana pomiędzy Przedsiębiorstwem a tą osobą reguluje tryb i zasady przejścia lub innego sposobu eksploatacji przez Przedsiębiorstwo urządzeń wybudowanych przez przyszłego Odbiorcę ze środków własnych.
4. Przejęcie polegać może na przeniesieniu na Przedsiębiorstwo lub przekazaniu gminie prawa własności urządzenia jak również na zawarciu innego typu umowy cywilnej.
5. Wybór konkretnej formy przejścia lub innego sposobu eksploatacji wymaga akceptacji Przedsiębiorstwa i osoby ubiegającej się o przyłączenie.
6. Umowa, o której mowa w ust.2 i 3 pod rygorem nieważności winna być zawarta w formie pisemnej.
7. Umowa, o której mowa w ust 2 i 3 winna określać, co najmniej:
 - 1) termin wybudowania urządzenia,
 - 2) warunki techniczne, jakie urządzenie musi spełniać,
 - 3) zasady kontroli realizacji inwestycji przez Przedsiębiorstwo,
 - 4) zasady wyceny inwestycji,
 - 5) formę prawną przejścia urządzenia przez Przedsiębiorstwo,
 - 6) termin przejścia urządzenia,
 - 7) sposób ewentualnych wzajemnych rozliczeń,
 - 8) zabezpieczenie wzajemnych zobowiązań.

ROZDZIAŁ 6

Techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych.

§ 36

1. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia nowego Odbiorcy do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, jeżeli w wyniku przyłączenia warunki techniczne korzystania z sieci 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 ma prawo odmówić przyłączenia nowego Odbiorcy do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, jeżeli przyłączenie do sieci spowoduje obniżenie poziomu usług w stopniu takim, że nie będą spełnione wymagania określające minimalny poziom usług.
3. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci jeśli przyłączy zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi.
4. Poziom dostępu do usług wodociągowych w przyszłości wyznaczają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
5. Koszty budowy i utrzymania przydomowych przepompowni ścieków w całości pokrywa przyłączany Odbiorca,
6. Koszty budowy i utrzymania urządzenia do podnoszenia ciśnienia wody w instalacji wewnętrznej budynku w całości pokrywa przyłączany Odbiorca.

ROZDZIAŁ 7

Sposób dokonywania przez Przedsiębiorstwo odbioru wykonanego przyłącza.

§ 37

1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, Przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez Przedsiębiorstwo „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej”, oraz z projektem technicznym przyłącza.
2. Jeżeli „Warunki przyłączenia sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej” obejmowały również wybudowanie przez przyszłego Odbiorcę ze środków własnych urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych, to warunkiem przystąpienia do odbioru przyłącza jest wcześniejszy odbiór tych urządzeń.
3. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.
4. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.
5. Przed zasypaniem należy wykonać operat geodezyjny, w zakresie wskazanym w warunkach technicznych, dwóch egzemplarzach, z których jeden dostarcza się do Przedsiębiorstwa a drugi do odpowiedniego organu administracji zajmującego się aktualizacją dokumentacji geodezyjnej.

§ 38.

1. Po zgłoszeniu gotowości do odbioru przez przedstawiciela Odbiorcy, Przedsiębiorstwo uzgadnia jego termin, na nie dłużej niż trzy dni po dacie zgłoszenia.
2. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w §38 ust 2 są potwierdzane przez strony w sporządzanych protokołach.

§ 39

Wzory zgłoszenia odbioru oraz protokołu odbioru określa Przedsiębiorstwo. Wzory dokumentów dostępne są na stronie internetowej Przedsiębiorstwa oraz w siedzibie Przedsiębiorstwa.

§40.

1. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza powinno zawierać co najmniej:
 - 1) dane identyfikujące inwestora i adres przyłącza,
 - 2) dane techniczne,
 - 3) termin odbioru proponowany przez Wykonawcę,
 - 4) inne warunki odbioru, np. zamknięcie sieci eksploatowanej.
2. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:
 - 1) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru, (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia),
 - 2) rodzaj odprowadzanych ścieków, dla przyłącza kanalizacyjnego,
 - 3) skład i podpisy członków komisji dokonującej odbioru,
 - 4) uwagi dotyczące różnic pomiędzy projektem a realizacją przyłącza.

ROZDZIAŁ 8

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

§ 41.

1. Przedsiębiorstwo 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.
2. Przedsiębiorstwo ponosi odpowiedzialność za szkody powstałe w związku z wstrzymaniem lub ograniczeniem świadczenia usług, chyba, że nie ponosi winy. Przedsiębiorstwo wolne jest od odpowiedzialności w szczególności wówczas, gdy przerwa lub ograniczenie świadczenia usług, wynikały z:

- 1) działania siły wyższej, w tym zwłaszcza sił przyrody,
- 2) działania lub zaniechania osób lub podmiotów za które Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności, w tym samego Odbiorcy,
- 3) potrzeby ochrony życia lub zdrowia ludzkiego oraz środowiska naturalnego, a także potrzeb przeciwpożarowych.

§ 42.

1. Odbiorca może domagać się obniżenia należności, w razie dostarczania wody o pogorszonej bądź złej jakości lub ciśnieniu uniemożliwiającym normalne korzystanie z wody, zaistniałych na skutek okoliczności za które Przedsiębiorstwo ponosi odpowiedzialność.
2. Odbiorca może domagać się obniżenia należności za ścieki nie wprowadzone do urządzeń kanalizacyjnych Przedsiębiorstwa na skutek okoliczności za które Przedsiębiorstwo ponosi odpowiedzialność.

§ 43.

1. Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, jeżeli szkoda nastąpiła na skutek siły wyższej albo wyłącznie z winy Odbiorcy lub osoby trzeciej, za którą Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności. W szczególności Przedsiębiorstwo nie odpowiada za szkody zawinione przez Odbiorcę spowodowane:
 - a) wadliwym (w tym sprzecznym z prawem) wykonaniem lub złym funkcjonowaniem wewnętrznej instalacji Odbiorcy;
 - b) wadliwym (w tym sprzecznym z prawem) wykonaniem lub złym funkcjonowaniem przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego znajdujących się w posiadaniu Odbiorcy;
 - c) awarią instalacji lub przyłączy znajdujących się w posiadaniu Odbiorcy;
 - d) niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem przez Odbiorcę obowiązków wynikających z ustawy lub innych przepisów prawa oraz Umowy i Regulaminu.
2. Przedsiębiorstwo może dochodzić odszkodowania na zasadach ogólnych w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy przez Odbiorcę, w szczególności w przypadku:
 - a) stwierdzenia nielegalnego poboru wody i/lub nielegalnego odprowadzania ścieków
 - b) stwierdzenia uszkodzenia lub zaboru wodomierza głównego powstałych na skutek okoliczności za które odpowiedzialność ponosi Odbiorca w szczególności w związku z niedopełnieniem obowiązków Odbiorcy określonych w Ustawie, Umowie lub regulaminie
 - c) stwierdzenia niesprawności lub nieprawidłowości wskazań wodomierza głównego, wodomierza dodatkowego, wodomierza lokalowego, wodomierza na własnym ujęciu wody Odbiorcy, urządzenia pomiarowego powstałych na skutek okoliczności za które odpowiedzialność ponosi Odbiorca w szczególności w związku z niedopełnieniem obowiązków Odbiorcy określonych w Ustawie, Umowie lub regulaminie.

§ 44.

1. W przypadku wystąpienia awarii przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego znajdującego się w posiadaniu Odbiorcy jest on zobowiązany do bezwzględnego powiadomienia Przedsiębiorstwa o zaistniałej awarii oraz o jej usunięciu na własny koszt.
2. Jeżeli awaria przyłącza Odbiorcy powoduje:
 - a) zagrożenie obniżenia poziomu świadczonych usług przez Przedsiębiorstwo,
 - b) niebezpieczeństwo poniesienia szkody przez Przedsiębiorstwo lub osoby trzecie,
 - c) zagrożenie dla środowiska, Przedsiębiorstwo jest uprawnione do podjęcia wszelkich technicznie dostępnych działań, celem usunięcia zagrożenia lub niebezpieczeństwa.
3. Odbiorca usług może zlecić Przedsiębiorstwu usunięcie awarii przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego znajdujących się w posiadaniu Odbiorcy. W takim przypadku usunięcie awarii następuje za wynagrodzeniem określonym przy przyjęciu zlecenia. Awaria jest usuwana w terminie uzgodnionym pomiędzy Przedsiębiorstwem a Odbiorcą. Odbiorca zobowiązuje się dokonać zapłaty za zleczone usunięcie awarii przez Przedsiębiorstwo w terminie określonym na fakturze.
4. W przypadku zaistnienia okoliczności o których mowa w ust.2 i braku realizacji przez Odbiorcę obowiązku usunięcia awarii w terminie 5 dni od jej zaistnienia na zasadach określonych w ust.3 Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do usunięcia awarii przyłącza. Kosztami zastępczego usunięcia awarii Przedsiębiorstwo obciąża odbiorcę.

ROZDZIAŁ 9

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

§ 45.

1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielania wszelkich istotnych informacji dotyczących:
 - 1) treści umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków,
 - 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej przez nowych Odbiorców,
 - 3) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków,
 - 4) występujących awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,
 - 5) planowanych przerw w świadczeniu usług.
2. Przedsiębiorstwo udziela Informacji za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 3 dni.
3. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie 14 dni od otrzymania wniosku chyba, że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zaznaczyła, iż informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust 2.
4. W szczególnych przypadkach termin ten może ulec przedłużeniu, o czym wnioskodawca zostanie zawiadomiony w formie pisemnej. Termin ten w żadnym wypadku nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia prośby.

§ 46.

1. Każdy Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Przedsiębiorstwo umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi wynikających z otrzymanej faktury.
2. Reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej i powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko/nazwę firmy i adres Odbiorcy,
 - b) przedmiot reklamacji,
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) zgłoszenie roszczenia,
 - e) czytelny podpis Odbiorcy.
3. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 od dnia złożenia w siedzibie Przedsiębiorstwa lub doręczenia reklamacji. Ustęp 4 paragrafu 45 stosuje się odpowiednio.

§ 47.

1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za kontakty z Odbiorcami oraz osobami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci, w tym za przyjmowanie i rozpatrywanie reklamacji.
2. Stosowna informacja, zawierająca co najmniej: imienne wskazanie pracowników upoważnionych do kontaktów z Odbiorcami i osobami ubiegającymi się o przyłączenie oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji, numery kontaktowe tych osób oraz godziny ich pracy, winna być wywieszona w siedzibie Przedsiębiorstwa.

§ 48.

W siedzibie Przedsiębiorstwa udostępniane są wszystkim zainteresowanym:

- 1) aktualnie obowiązujące na terenie gminy Lubawka taryfy cen i stawek opłat,
- 2) tekst jednolity „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków”, obowiązujący na terenie gminy Lubawka,
- 3) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody,
- 4) aktualny wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

§ 49.

1. Przedsiębiorstwo ma obowiązek poinformowania Odbiorców o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 7 dniowym.
2. Przedsiębiorstwo ma obowiązek niezwłocznie poinformować Odbiorców, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza 8 godzin.
2. W przypadku budynków wielolokalowych, Przedsiębiorstwo może o zdarzeniach wskazanych w ust 2 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości, o ile planowany czas trwania przerwy w dostawie wody nie przekracza 12 godzin.
3. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin Przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie Odbiorców, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

ROZDZIAŁ 10

Warunki dostawy wody na cele przeciwpożarowe

§ 50.

Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez Przedsiębiorstwo, a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§ 51.

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

§ 52.

W kalkulacji ceny za wodę pobieraną na cele przeciwpożarowe poprzez urządzenia usytuowane na terenie publicznym, Przedsiębiorstwo uwzględnia koszty utrzymania urządzeń niezbędnych dla zapewnienia wymaganych zdolności dostawczych hydrantów, powiększone o marżę zysku.

§ 53.

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.

§ 54.

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

§ 55.

Należnościami za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe Przedsiębiorstwo obciąża gminę na podstawie zawartej umowy.

ROZDZIAŁ 11

Postanowienia końcowe

§ 56.

1. W sprawach spornych dotyczących :
 - a) odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków;
 - b) odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci na wniosek strony rozstrzyga organ regulacyjny w drodze decyzji.
2. Organem regulacyjnym jest dyrektor regionalnego zarządu gospodarki wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.
3. Od decyzji organu regulacyjnego służy odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - sądu ochrony konkurencji i konsumentów w terminie 14 dni od dnia doręczenia decyzji.

§ 57.

1. W sprawach nie uregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego i ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków wraz z przepisami wykonawczymi.
2. Wszelkie spory, inne niż określone w § 55 Regulaminu, wynikłe w ramach realizacji zbiorowej dostawy wody i zbiorowego odbioru ścieków będą załatwiane w drodze polubownej , a w przypadku niemożności ich załatwienia w ten sposób, strony poddają spór pod rozstrzygnięcie właściwego sądu powszechnego.