

„REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

Rozdział I

Przepisy ogólne

§ 1

Regulamin ustala sposób realizacji zasad zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Płoty, określonych przez ustawę o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, w tym prawa i obowiązki Przedsiębiorstwa oraz Odbiorców.

§ 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. Nr 72, poz. 747 ze zm.),
- 2) odbiorca usług – każdy, kto korzysta z usług wodociągowo – kanalizacyjnych w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie zawartej umowy,
- 3) przedsiębiorstwo – przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, o którym mowa w art. 2 pkt. 4 ustawy,
- 4) osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci – osoba posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości,
- 5) umowa – umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, o której mowa w art. 6 ustawy,
- 6) wodomierz główny – przyrząd pomiarowy mierzący ilość pobranej wody, znajdujący się na każdym przyłączy wodociągowym, o którym mowa w art. 2, pkt. 19 ustawy,
- 7) wodomierz – przyrząd pomiarowy zainstalowany na wewnętrznej instalacji wodociągowej obiektu budowlanego przy punkcie czerpalnym wody,
- 8) wodomierz dodatkowy – przyrząd pomiarowy zainstalowany za wodomierzem głównym służący określeniu ilości wody bezpowrotnie zużytej, zainstalowany i utrzymywany na koszt odbiorcy,
- 9) wodomierz własny – przyrząd pomiarowy mierzący ilość wody pobranej z własnych ujęć wody, zainstalowany i utrzymywany na koszt odbiorcy,

- 10) umowa przyłączeniowa – umowa określająca szczegółowe warunki przyłączenia nieruchomości do sieci oraz wzajemne zobowiązania Odbiorcy i Przedsiębiorstwa dotyczące budowy i odbioru przyłącza,
- 11) okres obrachunkowy – okres rozliczeń za usługi dostawy wody i odprowadzania ścieków określony w umowie.

Rozdział II

Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków oraz prawa i obowiązki odbiorców

§ 3

1. Ilość wody dostarczanej Odbiorcom oraz ilość odprowadzanych ścieków, a także minimalne ciśnienie utrzymywane w miejscu przyłączenia do sieci wodociągowej określa umowa. Umowa może również ustalać dopuszczalny poziom zanieczyszczeń ścieków wyprowadzanych przez Odbiorców. W umowie Przedsiębiorstwo może zaniechać ustaleń dotyczących minimalnego ciśnienia, jeżeli w umowie przyłączeniowej do sieci ustalono, że Odbiorca wyposaży instalacje w urządzenie do lokalnego podnoszenia ciśnienia.
2. Wskaźniki charakteryzujące poziom usług określone są w powszechnie obowiązujących przepisach prawnych.

§ 4

1. Przedsiębiorstwo, zgodnie z przepisami ustawy, ma obowiązek zapewnić:
 - 1) zdolności dostawcze posiadanego przyłącza wodociągowego, zapewniając dostawę wody do Odbiorcy, w ilości określonej w umowie,
 - 2) przepustowość posiadanego przyłącza kanalizacyjnego, zapewniającą odprowadzanie ścieków, w ilości określonej w umowie,
 - 3) dostawę wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi,
 - 4) ciągłość i niezawodność dostaw wody oraz odprowadzania ścieków z/do posiadanych przez Przedsiębiorstwo urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
 - 5) budowę urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji,

- 6) zakup, zainstalowanie i utrzymanie na własny koszt wodomierza głównego, po odbiorze technicznym przyłącza i zawarciu umowy.
2. Przedsiębiorstwo ma prawo do przeprowadzania bieżącej kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków bytowych i ścieków przemysłowych oraz kontroli przestrzegania umownych ustaleń dotyczących technicznych warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej.

§ 5

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

- 1) utrzymania instalacji wodociągowych w stanie technicznym uniemożliwiającym wtórne zanieczyszczenie wody w wyniku wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego,
- 2) zabezpieczenia instalacji przez cofnięciem wody z instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania,
- 3) natychmiastowego powiadomienia Przedsiębiorstwa o awaryjnych zmianach ilości i jakości odprowadzanych ścieków, odbiegających od warunków umowy,
- 4) utrzymania pomieszczeń, w których zainstalowany jest wodomierz lub urządzenie pomiarowe, w stanie uniemożliwiającym jego uszkodzenie i oddziaływania zakłócające jego prawidłowe działanie oraz zabezpieczenia przez dostępem osób nieuprawnionych, a także niezwłocznego informowania Przedsiębiorstwa o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomb,
- 5) utrzymywania przyłącza w stanie nie powodującym pogorszenia warunków eksploatacji sieci, w przypadku, gdy przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne nie znajduje się w posiadaniu Przedsiębiorstwa,
- 6) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej
- 7) udostępnienia Przedsiębiorstwu dostępu 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 ustalanie ilości ścieków odprowadzanych do kanalizacji,

- 8) udostępnienia Przedsiębiorstwu dostępu do własnych ujęć wody i instalacji zasilanych z tych ujęć, a także połączonych siecią własnych instalacji, jeżeli zachodzą uzasadnione przesłanki, że instalacje Odbiorcy mogą negatywnie oddziaływać na poziom usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo,
- 9) udostępnienia Przedsiębiorstwu miejsca, celem umieszczenia tabliczek z oznakowaniem armatury wodociągowej. Na podstawie pisemnej zgody właściciela bądź zarządcy nieruchomości tabliczka taka może być umieszczona na elewacji budynku lub ogrodzeniu nieruchomości.

§ 6

1. 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 tego zagrożenia.
2. 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 III

Szczegółowe warunki zawierania oraz rozwiązywania umów z odbiorcami

§ 7

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 regulaminu.

§ 8

1. Umowa określa szczegółowe obowiązki stron, w tym zasady utrzymywania przyłączy oraz warunki usuwania ich awarii.

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.

§ 9

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 nieruchomości została przyłączona do sieci został ustanowiony na czas określony,
 - 2) na wniosek osoby, której nieruchomości została przyłączona do sieci.

§ 10

1. Zmiana warunków umowy następuje w drodze aneksu do umowy sporządzonego w formie pisemnej.
2. Nie wymaga zachowania formy pisemnej, zmiana taryfy w czasie obowiązywania umowy oraz zmiana adresu do korespondencji.

§ 11

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.

§ 12

1. Umowa jest zawierana na pisemny wniosek osoby, posiadającej tytuł prawny do nieruchomości, która ma być 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 przyłączanej 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 być zawarta z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieregulowanym stanie prawnym, po uprawdopodobnieniu przez nią faktu korzystania z przyłączonej nieruchomości.
5. Przedsiębiorstwo określa 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.

§ 13

1. Umowa może być zawarta z osobami korzystającymi z lokali znajdujących się w budynku wielolokalowym na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 zawiera w szczególności:
 - 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 rozliczania różnic oraz o obowiązku ponoszenia na rzecz Przedsiębiorstwa opłat wynikających z prowadzenia odczytów i rozliczeń przez to Przedsiębiorstwo,
 - 3) schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym, wraz z określeniem lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych.
3. Przedsiębiorstwo określa wzór wniosku, o którym mowa w ust. 1.

§ 14

1. Przedsiębiorstwo w terminie 14 dni roboczych od daty złożenia kompletnego wniosku o zawarcie umowy, sporządza projekty umów z zarządcą/właścicielem nieruchomości oraz osobami korzystającymi z lokali.
2. W przypadku niekompletnego wniosku Przedsiębiorstwo w terminie 7 dni zwraca wniosek do wnioskodawcy z jednoczesną informacją dotyczącą zakresu jego uzupełnienia.
3. W przypadku budynków wielolokalowych, w których zgodnie z przepisami prawa nie została wyłoniona reprezentacja wspólnoty w formie zarządu, umowy z właścicielami poszczególnych lokali winny również regulować zasady rozliczenia różnic powstałych pomiędzy wodomierzem głównym a wodomierzami zainstalowanymi na poszczególnych punktach poboru wody, zgodnie z art. 26 ustawy, a także zasady przerywania dostaw wody do lokalu w przypadkach przewidzianych ustawą i regulaminem.

§ 15

1. W umowach zawieranych z Odbiorcami odprowadzającymi do sieci kanalizacyjnej ścieki przemysłowe, Przedsiębiorstwo określa wartości wskaźników zanieczyszczeń na podstawie obowiązujących przepisów, a w przypadku gdy wskaźniki te nie zostały w nich określone, określa je na podstawie dopuszczalnego obciążenia oczyszczalni ładunkiem zanieczyszczeń.
2. Umowa winna również określać odpowiedzialność Odbiorcy odprowadzającego ścieki przemysłowe za przekroczenie dopuszczalnych wskaźników, o których mowa w ust. 1.

§ 16

1. Umowa może być rozwiązana przez strony 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 przesłanie tego oświadczenia listem poleconym.

§ 17

1. Umowa może być rozwiązana w drodze porozumienia stron.

2. Umowa zawarta na czas określony ulega rozwiązaniu z chwilą upływu czasu, na jaki został zawarta.

§ 18

Umowa wygasa w przypadku:

- 1) śmierci Odbiorcy usług będącego osobą fizyczną,
- 2) utraty przez Odbiorcę prawa do korzystania z nieruchomości,
- 3) zakończenia postępowania upadłościowego w celu likwidacji lub likwidacyjnego strony będącej przedsiębiorcą,
- 4) utraty przez Przedsiębiorstwo zezwolenia na prowadzenie działalności,
- 5) odcięcia wody lub zamknięcia przyłącz kanalizacyjnego z przyczyn leżących po stronie Odbiorcy.

§ 19

Po rozwiązaniu umowy Przedsiębiorstwo dokonuje zamknięcia przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego oraz demontuje wodomierz główny.

§ 20

1. W przypadku rozwiązania umowy z przyczyn leżących po stronie Odbiorcy lub wygaśnięcia umowy, Przedsiębiorstwo może odmówić ponownego zawarcia umowy na dostawę wody lub odprowadzanie ścieków, jeżeli nie zostały usunięte przeszkody, będące przyczyną rozwiązania umowy.
2. W przypadku odcięcia dostaw wody Przedsiębiorstwo zapewnia zastępczy punkt poboru wody oraz informuje Odbiorcę, któremu odcięto dostawę wody, o sposobie korzystania z tego punktu.

Rozdział IV

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

§ 21

Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcami usług, wyłącznie w oparciu o ceny i stawki opłat określone w ogłoszonych taryfach.

§ 22

Długość okresu obrachunkowego określa umowa, przy czym jest to okres nie krótszy niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż dwa miesiące.

§ 23

1. Wejście w życie nowych taryf nie stanowi zmiany umowy.
2. Stosowanie przez Przedsiębiorstwo cen i stawek opłat wynikających z nowej, prawidłowo podanej do wiadomości publicznej taryfy, nie wymaga odrębnego informowania Odbiorców o ich wysokości.
3. Przedsiębiorstwo wpisuje w umowach aktualnie obowiązującą taryfę, zawierającą ceny i stawki opłat właściwe dla Odbiorcy będącego stroną umowy.

§ 24

1. Podstawą obciążenia Odbiorcy należnościami za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo jest faktura.
2. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym Odbiorcami są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, Przedsiębiorstwo wystawia odrębną fakturę dla zarządcy lub właściciela takiego budynku oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali.
3. Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzane ścieki w terminie wskazanym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej doręczenia. W

przypadku opóźnienia w zapłacie Przedsiębiorstwo nalicza odsetki w wysokości ustawowej.

4. Wniesienie przez Odbiorcę reklamacji, co do wysokości faktury, nie wstrzymuje obowiązku uregulowania należności.
5. W przypadku stwierdzenia nadpłaty, może ona zostać zaliczona na poczet przyszłych należności, a na żądanie Odbiorcy usług jej zwrot następuje w ciągu 14 dni od daty złożenia wniosku w tej sprawie.

§ 25

W przypadku niesprawności wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego u Odbiorcy, ilość pobranej wody i odprowadzonych ścieków Przedsiębiorstwo ustala w oparciu o właściwe przepisy.

§ 26

1. Jeżeli Odbiorca pobiera wodę z ujęć własnych i wprowadza ścieki do urządzeń Przedsiębiorstwa, w razie braku urządzeń pomiarowych, ilość odprowadzanych ścieków jest ustalona jako równa ilości wody pobranej, ustalonej na podstawie wskazań wodomierza własnego.
2. Jeżeli Odbiorca pobiera wodę z ujęć własnych oraz urządzeń Przedsiębiorstwa i wprowadza ścieki do urządzeń Przedsiębiorstwa, w razie braku urządzeń pomiarowych, ilość odprowadzanych ścieków jest ustalona jako suma wskazań wodomierza własnego i wodomierza głównego.

Rozdział V

Warunki przyłączenia do sieci

§ 27

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 a 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 dostarczenia ścieków.

§ 28

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

§ 29

1. Jeżeli są spełnione warunki techniczne, umożliwiające podłączenie nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo w terminie 14 dni od otrzymania prawidłowo wypełnionego wniosku, o którym mowa w § 27, wraz z kompletem załączników, przedkłada osobie ubiegającej się o podłączenie do sieci projekt umowy przyłączeniowej.
2. W razie braku technicznych możliwości podłączenia nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo w terminie 14 dni od otrzymania wniosku, o którym mowa w § 27, informuje o tym osobę ubiegającą się o podłączenie, wskazując wyraźnie na powody, które uniemożliwiają podłączenie.

3. Umowa, o której mowa w ust. 1, określa:
 - 1) warunki techniczne przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej,
 - 2) zakres i terminy realizacji prac geodezyjnych i projektowych oraz robót budowlanych, a także prób i odbiorów,
 - 3) sposób koordynacji wykonywanych prac oraz kontroli dotrzymania warunków przyłączenia do sieci,
 - 4) zasady korzystania z nieruchomości oraz przyłączy w trakcie realizacji umowy, a także w okresie późniejszego użytkowania,
 - 5) przewidywany termin rozpoczęcia zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków,
 - 6) odpowiedzialność stron za niedotrzymanie warunków umowy o przyłączenie.
4. Umowa o przyłączenie stanowi podstawę do rozpoczęcia realizacji prac projektowych.
5. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w ust. 3, pkt. 2 potwierdzane są przez strony umowy w protokołach, których wzory określa Przedsiębiorstwo.

Rozdział VI

Techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo – kanalizacyjnych

§ 30

1. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia nowego Odbiorcy do istniejącej sieci wodociągowej 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 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, jeżeli nie posiada technicznych możliwości świadczenia usług.

Rozdział VII

Sposób dokonywania odbioru przez Przedsiębiorstwo wykonanego przyłącza

§ 31

1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, Przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z zawartą umową przyłączeniową.
2. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.
3. Przed zasypaniem należy wykonać operat geodezyjny, w zakresie ustalonym w umowie przyłączeniowej, w dwóch egzemplarzach, z których jeden dostarcza się do Przedsiębiorstwa, a drugi do odpowiedniego urzędu zajmującego się aktualizacją dokumentacji geodezyjnej.

§ 32

1. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza powinno zawierać, co najmniej:
 - 1) dane identyfikujące inwestora i adres przyłącza,
 - 2) termin odbioru proponowany przez wykonawcę,
 - 3) inne warunki odbioru.
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 odpisy członków komisji pomiędzy projektem a realizacją przyłącza.

Rozdział VIII

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

§ 33

1. Przedsiębiorstwo ma obowiązek poinformowania Odbiorców o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na dwa dni przed planowanym terminem.
2. Przedsiębiorstwo ma obowiązek również niezwłocznego poinformowania Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza 6 godzin.
3. W przypadku budynków wielolokalowych, Przedsiębiorstwo może o zdarzeniach wskazanych w ust. 2 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości, o ile planowany czas w przerwie dostawy wody nie przekracza 12 godzin.
4. 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.
5. Obowiązek, o którym mowa w ust. 4, nie dotyczy Odbiorców wody na cele inne niż gospodarstwa domowego, którzy zgodnie z odrębnymi przepisami winni posiadać zabezpieczenie w postaci własnej retencji wody.

§ 34

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 nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z wstrzymaniem lub ograniczeniem świadczenia usług, wynikłe z przyczyn:
 - 1) działania sił wyższych, w tym zwłaszcza sił przyrody,
 - 2) działania lub zaniechania osób lub podmiotów, za które Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności, w tym samego Odbiorcę,
 - 3) potrzeb ochrony życia lub zdrowia ludzkiego oraz środowiska naturalnego, a także potrzeb przeciwpożarowych.

Rozdział IX

Standardy obsługi odbiorców usług oraz sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości lub odpowiednich parametrów świadczonych usług

§ 35

1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania wszelkich istotnych informacji dotyczących:
 - 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez Odbiorcę umowy o zaopatrzenie w wodę i 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) 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 prośby, chyba że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zazaczyła, iż informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 2 .
4. Jeżeli udzielenie informacji wymaga ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust. 2 i 3, Przedsiębiorstwo przed upływem terminów wskazanych w ust. 2 i 3 informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielenia odpowiedzi. Termin ten w żadnym wypadku nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia prośby.

§ 36

1. Każdy Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Przedsiębiorstwo umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.
2. Reklamacje, o których mowa w ust. 1, wnoszone są w formie pisemnej.
3. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 30 dni od dnia jej złożenia.

§ 37

1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za kontakty z Odbiorcami oraz osobami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci, a także 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, winne być wywieszane w siedzibie Przedsiębiorstwa i podane do publicznej wiadomości wraz z ogłoszeniem nowych taryf.

§ 38

1. W siedzibie Przedsiębiorstwa winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:
 - 1) aktualnie obowiązujące na terenie gminy taryfy cen i stawek opłat,
 - 2) tekst jednolity „regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków” obowiązującego na terenie gminy,
 - 3) tekst jednolity ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków wraz z wszystkimi aktami wykonawczymi wydanymi na podstawie ustawy.
2. Przedsiębiorstwo nie ma obowiązku udostępniania dokumentów, o których mowa w ust. 1, poza swoją siedzibą.

Rozdział X

Warunki dostawy wody na cele przeciwpożarowe

§ 39

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

§ 40

Zapewnienie dostawy wody na cele przeciwpożarowe następuje na podstawie umowy zawieranej pomiędzy Gminą, Przedsiębiorstwem i Jednostką Straży Pożarnej, zarówno zawodowej jak i ochotniczej.

§ 41

Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji jednostek, o których mowa w § 40.

§ 42

Podstawę do obciążenia Gminy fakturą za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stanowią:

- 1) ilość wody faktycznie pobranej na te cele, określona w pisemnych informacjach, o których mowa w § 41,
- 2) cena wody określona w taryfie.

§ 43

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.