

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

Rozdział I – Postanowienia ogólne

- § 1. 1. Regulamin niniejszy określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Sędziszów.
2. Przez zbiorowe zaopatrzenie w wodę rozumie się działalność polegającą na ujmowaniu, uzdatnianiu i dostarczaniu wody.
3. Przez zbiorowe odprowadzanie ścieków rozumie się działalność polegającą na odprowadzaniu i oczyszczaniu ścieków.
- § 2. Ilekroć w regulaminie niniejszym używa się określenia:
1. „ustawa” – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 07 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. Nr 72 poz.747 z późn. zm.),
2. „odbiorca usług” – należy przez to rozumieć każdego kto korzysta z usług wodociągowo – kanalizacyjnych w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie zawartej umowy, zwanego dalej „odbiorcą”,
3. „przedsiębiorstwo wodno – kanalizacyjne” – należy przez to rozumieć podmiot prowadzący działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków, zwane dalej „przedsiębiorstwem”.
- § 3. Regulamin niniejszy określa szczegółowo prawa i obowiązki „przedsiębiorstwa” i „odbiorców” 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 usług”.
3. sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach.
4. warunki przyłączenia 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 dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków.
8. standardy obsługi odbiorców usług a w szczególności sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków.
9. warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe.

§ 4. We wszystkich sprawach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie mają zastosowanie przepisy ustawy oraz wydanych na jej podstawie aktów wykonawczych.

Rozdział II – Minimalny poziom świadczonych usług w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

- § 5.
1. Przedsiębiorstwo obowiązane jest do ciągłej i niezawodnej realizacji dostaw wody w ilościach wynikających z zawartych umów i pod odpowiednim ciśnieniem, a także do odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny w ilościach określonych w umowie.
 2. Poziom świadczonych usług Przedsiębiorstwa w zakresie ilości, jakości oraz ciągłości dostarczania wody określa ustawa oraz pozwolenia wodno-prawne wydane na podstawie odrębnych przepisów.
- § 6.
1. Przedsiębiorstwo dla Odbiorców usług ma obowiązek:
 - 1) zapewnić dostawę wody
 - w ilości zgodnej z potrzebami ustalonymi w umowie,
 - z zachowaniem ciągłości i niezawodności świadczenia usługi,
 - o jakości z przeznaczeniem do spożycia przez ludzi spełniającej określone prawem standardy.
 - 2) zapewnić odprowadzanie ścieków
 - w ilości zgodnej z potrzebami ustalonymi w umowie,
 - urządzeniami o odpowiedniej przepustowości oraz właściwymi i technologicznymi możliwościami oczyszczania.
 2. Standardy, normy świadczonych usług dostarczania wody i odprowadzania ścieków przez Przedsiębiorstwo, wynikają z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
 3. Jeżeli w trakcie eksploatacji urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych powstanie

zagrożenie obniżenia poziomu świadczonych usług, Przedsiębiorstwo podejmuje działania zmierzające do ich usunięcia w trybie natychmiastowym.

- § 7. 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 zagrożeń.
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.
- § 8. 1. Przedsiębiorstwo jest obowiązane do regularnego informowania Burmistrza o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi nie rzadziej niż raz na kwartał.
2. Wyniki badań wody są przechowywane w Przedsiębiorstwie w celu udostępniania ich do wglądu organom kontroli oraz Odbiorcom usług.

Rozdział III – Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z Odbiorcami usług.

- § 9. 1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest zawrzeć Umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z Odbiorcą, którego nieruchomość zostanie przyłączona do sieci, jeżeli wystąpi on z pisemnym wnioskiem o zawarcie Umowy.
2. Z Odbiorcami korzystającymi zarówno z usług zaopatrzenia w wodę, jak i z usług odprowadzania ścieków, Przedsiębiorstwo może zawrzeć jedną Umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.
3. Postanowienia umów zawieranych przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcami, nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych oraz postanowień niniejszego regulaminu.
- § 10. 1. W celu zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków Odbiorca usług składa w Przedsiębiorstwie pisemny wniosek.
Złożenie wniosku jest wymagane także:
- w przypadku zmiany Odbiorcy usługi bez konieczności zmiany pozostałych warunków świadczenia usług, niezwłocznie po jej wystąpieniu,
 - o ponowne przyłączenie do sieci po wcześniejszym odcięciu dostawy wody lub zamknięciu przyłącza kanalizacyjnego.
2. Przedsiębiorstwo w terminie 14 dni od daty złożenia wniosku, przedkłada Odbiorcy do podpisu projekt Umowy.
3. Postanowienia ust.1 i 2 mają odpowiednie zastosowanie również w przypadku składania przez właściciela lub zarządcę budynku wielolokalowego wniosku o zawarcie Umów z osobami korzystającymi z lokali.
- § 11. 1. Przedsiębiorstwo może odmówić zawarcia Umowy na zaopatrzenie w wodę lub

odprowadzanie ścieków z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego i osobami korzystającymi z lokali w tym budynku, gdy nie są spełnione równocześnie wszystkie warunki określone w art.6 ust.6 Ustawy, tj.:

- 1) instalacja wodociągowa w budynku jest wyposażona w wodomierze zainstalowane zgodnie z obowiązującymi warunkami technicznymi przy wszystkich punktach czerpalnych,
- 2) jest możliwy odczyt wskazań wodomierzy w terminie uzgodnionym przez Przedsiębiorstwo z właścicielem lub zarządcą,
- 3) właściciel lub zarządca rozlicza różnicę wskazań między wodomierzem głównym a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych wody,
- 4) właściciel lub zarządca reguluje należności wynikające z różnicy wskazań między wodomierzem głównym a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych wody,
- 5) właściciel lub zarządca określa warunki utrzymania wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych oraz warunki pobierania wody z punktów czerpalnych znajdujących się poza lokalami,
- 6) został uzgodniony z właścicielem lub zarządcą sposób przerywania dostarczania wody do lokalu bez zakłócania dostaw wody do pozostałych lokali, w szczególności przez możliwość przerywania dostarczania wody do lokalu rozumie się założenie plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczanie wody do lokalu,
- 7) został uzgodniony z właścicielem lub zarządcą sposób przerywania dostarczania wody z punktów czerpalnych znajdujących się poza lokalami bez zakłócania dostaw wody do lokali.

§ 12. 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.

§ 13. 1. Rozwiązanie umowy następuje poprzez złożenie przez strony stosownych oświadczeń w formie pisemnej.

2. Rozwiązanie umowy może nastąpić:

- za porozumieniem stron w każdym uzgodnionym czasie,
- za wypowiedzeniem przez jedną ze stron z zachowaniem 1 miesięcznego okresu wypowiedzenia,
- na skutek odstąpienia od umowy,
- na skutek wygaśnięcia umowy.

3. Strony rozwiązują umowę za porozumieniem stron w każdym czasie poprzez złożenie zgodnych oświadczeń woli.

4. Umowa ulega rozwiązaniu za wypowiedzeniem:

- 1) Przedsiębiorstwo ma prawo wypowiedzieć Umowę właścicielowi lub zarządcy

budynku wielolokalowego jeżeli w trakcie jej obowiązywania wystąpią warunki uniemożliwiające spełnienie, warunków określonych w ust.1 w szczególności zaistnieją warunki uniemożliwiające ustalenie należności za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki dla poszczególnych Odbiorców usług w tym budynku.

2) Odbiorca ma prawo wypowiedzieć umowę jeżeli w trakcie jej obowiązywania zaistnieją okoliczności powodujące że stanie się ona bezprzedmiotowa.

5. Przedsiębiorstwo może odstąpić od umowy poprzez oświadczenie Przedsiębiorstwa doręczone Odbiorcy na 20 dni przed terminem odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego w przypadkach przewidzianych w art.8 ust.1 Ustawy, tj.:

- 1) przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa,
- 2) Odbiorca nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrachunkowe następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej zapłaty,
- 3) jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego,
- 4) 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.

6. 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 strony będącej Przedsiębiorcą,
- 4) utraty przez Przedsiębiorstwo zezwolenia na prowadzenie działalności.

7. Rozwiązanie Umowy skutkuje zastosowaniem przez Przedsiębiorstwo środków technicznych uniemożliwiających dalsze korzystanie z usług.

§ 14. Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawiera w szczególności postanowienia dotyczące:

- 1) ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych lub kanalizacyjnych oraz warunków ich świadczenia,
- 2) sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń,
- 3) praw i obowiązków stron umowy,
- 4) warunków usuwania awarii przyłączy wodociągowych lub przyłączy kanalizacyjnych będących w posiadaniu „odbiorcy usług”,
- 5) procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,
- 6) okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy, w tym warunków wypowiedzenia.

§ 15. Podpisanie umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, w związku z przyłączeniem do sieci następuje po podpisaniu przez strony protokołów z prób i odbioru końcowego w ramach realizacji przyłączy, prac budowlano – montażowych.

Rozdział IV – Sposoby rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach.

- § 16. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcą usług na podstawie aktualnych określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzanych ścieków.
- § 17.
1. Ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie odczytu wodomierza głównego.
 2. W przypadkach zawarcia umów z użytkownikami lokali w budynkach wielolokalowych ilość dostarczanej wody ustala się na podstawie zainstalowanych tam wodomierzy z uwzględnieniem różnicy wynikającej pomiędzy odczytem na wodomierzu głównym a sumą odczytów z wodomierzy w lokalach.
 3. W przypadku braku wodomierza ilość zużytej wody określa się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody określone powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
 4. W przypadku awarii wodomierza stosuje się przeciętne normy zużycia, względnie średnie zużycie z ostatnich 3 miesięcy przed awarią.
- § 18. Ilość odprowadzanych ścieków ustala się jako równą ilości dostarczonej wody przez Przedsiębiorstwo z uwzględnieniem poboru wody z innych źródeł.
- § 19.
1. Długość okresu obrachunkowego określa umowa przy czym jest to okres nie krótszy niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż 3 miesiące.
 2. Stosuje się miesięczny lub kwartalny odczyt wodomierzy wg postanowień umowy spójny z regulaminem należności.
- § 20.
1. Przy rozliczeniach z Odbiorcami, Przedsiębiorstwo obowiązane jest stosować obowiązujące je aktualnie taryfy.
 2. Taryfa wymaga ogłoszenia w miejscowej prasie, co najmniej na 7 dni przed wejściem w życie i w sposób zwyczajowo przyjęty.
 3. Ustalone taryfy i ceny wody i ścieków obowiązują przez 1 rok.
 4. Przedsiębiorstwo zawierając umowę dołącza do niej aktualnie obowiązującą taryfę lub jej wyciąg zawierający ceny i stawki opłat właściwe dla Odbiorcy.
 5. Stosowanie przez Przedsiębiorstwo cen i opłat wynikających z nowych prawidłowo podanych do wiadomości publicznej taryf nie wymaga odrębnego informowania Odbiorców o ich wysokości.
 6. Zmiana taryfy nie wymaga zmiany umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

- § 21. Odbiorca reguluje należność za dostarczoną wodę i odprowadzane ścieki na podstawie faktur wystawianych przez Przedsiębiorstwo w okresach obrotowych ustalonych w umowie.
- § 22. 1. Termin zapłaty należności wynosi 14 dni od daty otrzymania faktury.
2. Odbiorca dokonuje zapłaty poprzez:
- 1) wpłatę na konto Przedsiębiorstwa podane w umowie, lub
 - 2) wpłatę bezpośrednio w Kasie Przedsiębiorstwa.
- § 23. Z tytułu nieterminowego regulowania należności Przedsiębiorstwo nalicza ustawowe odsetki.
- § 24. Wniesienie reklamacji co do wysokości należności nie wstrzymuje obowiązku jej uregulowania.
- § 25. Sposób rozliczeń za wodę:
1. pobraną ze źródeł ulicznych.
 2. zużytą na cele przeciwpożarowe.
 3. zużytą do zraszania publicznych ulic i publicznych terenów zielonych
- jest określony w umowie zawartej pomiędzy Przedsiębiorstwem a Gminą.

Rozdział V – Warunki przyłączenia do sieci.

- § 26. 1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek o przyłączenie i określenie warunków przyłączenia, zwanych dalej „warunkami przyłączenia” złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie.
2. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może występować osoba posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci.
3. Wniosek, o którym mowa w ust.1 powinien w szczególności zawierać:
- 1) oznaczenie wnioskodawcy i jego adres do korespondencji,
 - 2) określenie:
 - a) rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
 - b) charakterystyki zużycia wody,
 - c) rodzaju i ilości, a w przypadku przemysłowych odbiorców usług również jakości odprowadzanych ścieków,
 - d) przeznaczenia wody oraz jej ilości,
 - 3) informacje określające charakterystykę techniczną obiektu, do którego będzie dostarczana woda, a w szczególności:
 - a) powierzchnię użytkową i rodzaj lokali (mieszkalne, użytkowe) w budynkach zasilanych w wodę,
 - b) wyposażenie lokali i obiektów w urządzenia zużywające wodę i odprowadzające ścieki,

- 4) proponowany termin rozpoczęcia poboru wody,
- 5) dane wykonawcy.

4. W uzasadnionych przypadkach Przedsiębiorstwo może wyrazić zgodę na przyłączenie do sieci osobie, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

§ 27. Do wniosku Odbiorca ubiegający się o przyłączenie do sieci załącza:

1. dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek, a w przypadku nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, opis jego statusu prawnego w stosunku do nieruchomości,
2. aktualną mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci: wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu,

§ 28. 1. Przedsiębiorstwo określa warunki przyłączenia i przekazuje je wnioskodawcy w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia złożenia wniosku.

2. Warunki przyłączenia są ważne 3 lata od dnia ich wydania.

3. Warunki przyłączenia określają:

- 1) miejsca i sposób przyłączenia sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej z instalacjami Odbiorcy,
- 2) maksymalne dobowe zapotrzebowanie na pobór wody,
- 3) miejsca zainstalowania wodomierza głównego oraz miejsca zainstalowania urządzenia pomiarowego liczącego ilość odprowadzanych ścieków,
- 4) dopuszczalną ilość i jakość odprowadzanych ścieków,
- 5) termin ważności warunków przyłączenia.

§ 29. Przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może nastąpić po spełnieniu warunków przyłączenia, o których mowa w § 28 ust.3.

§ 30. 1. Warunki przyłączenia stanowią podstawę do rozpoczęcia realizacji prac projektowych.

2. Określone w warunkach próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

3. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w ust.2 są potwierdzane przez strony w protokołach, których wzory, uwzględniając postanowienia § 31, określa Przedsiębiorstwo.

§ 31. 1. Odbiór przyłącza dokonywany jest na podstawie końcowego protokołu odbioru technicznego według zasad określonych w warunkach przyłączenia.

2. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:

- 1) datę odbioru,

- 2) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju: wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości,
 - 3) rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego,
 - 4) skład komisji, w tym: wykonawcę i użytkownika,
 - 5) adres nieruchomości do której wykonano podłączenie,
 - 6) podpisy członków komisji.
3. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania przyłączenia i jego podpisanie przez strony upoważnia Odbiorcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie Umowy na zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

Rozdział VI – Techniczne warunki możliwości dostępu do usług wodociągowo - kanalizacyjnych.

§ 32. Potencjalni odbiorcy mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności do usług:

1. w Urzędzie Miejskim Sędziszów, który udostępnia nieodpłatnie do wglądu:
 - 1) studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy,
 - 2) miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego,
 - 3) niniejszy regulamin,
 - 4) warunki udzielenia zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków,
2. w Przedsiębiorstwie, które udostępnia nieodpłatnie do wglądu:
 - 1) wieloletnie plany rozwoju i modernizacji,
 - 2) niniejszy regulamin.

- § 33.**
1. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci w przypadku braku wystarczających mocy produkcyjnych oraz niewystarczających warunków technicznych uniemożliwiających realizację usługi. Właściciele nieruchomości mają obowiązek przyłączenia się do istniejącej sieci kanalizacyjnej.
 2. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci jeśli przyłączy zostało wykonane bez uzyskania warunków technicznych 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 wodociągowych i kanalizacyjnych Przedsiębiorstwa opracowane na podstawie studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy oraz miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego gminy.

- § 34.**
1. W zakresie dostawy wody, miejscem wydania rzeczy w rozumieniu Kodeksu cywilnego, jest zawór za wodomierzem głównym.

2. Miejsce rozdziału sieci kanalizacyjnej obejmującej przyłącze będące w posiadaniu Przedsiębiorstwa i instalacji wewnętrznej oraz rozdziału odpowiedzialności, w przypadku lokalizacji studzienki rewizyjnej na terenie nieruchomości gruntowej Odbiorcy odprowadzającego ścieki – znajduje się za pierwszą studzienką licząc od strony budynku.
3. W przypadku przyłącza kanalizacyjnego będącego w posiadaniu Odbiorcy usługi dostarczającego ścieki miejscem rozdziału sieci i odpowiedzialności jest miejsce połączenia sieci kanalizacyjnej z przyłączem.

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

- § 35. O przewidywanych zakłóceniach w realizacji usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków Przedsiębiorstwo winno uprzedzić Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty.
- § 36. 1. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody oraz przewidywanym obniżeniu jej jakości Przedsiębiorstwo powinno poinformować Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty co najmniej na 2 dni przed planowanym terminem.
2. Informacja powinna wskazywać:
- przyczynę przerwy lub ograniczenia lub obniżenia jakości dostaw,
 - czasookres zakłóceń w realizacji usług.
- § 37. Wstrzymanie zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców w przypadkach, gdy występują warunki stwarzające zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiające świadczenia usług, w szczególności gdy:
1. z powodu nagłej awarii sieci nie ma możliwości prowadzenia zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków,
 2. dalsze funkcjonowanie sieci stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska.
- § 38. 1. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin Przedsiębiorstwo powinno zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować Odbiorcę o jego lokalizacji i warunkach korzystania.
2. Za wodę pobraną z zastępczych punktów poboru wody pobierane są opłaty na podstawie cen i stawek opłat określonych w obowiązującej taryfie.

Rozdział VIII – Standardy obsługi Odbiorców usług.

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

- § 39. Przedsiębiorstwo winno zapewnić Odbiorcom należyty poziom usługi i w tym celu winno wyodrębnić stanowisko pracy do spraw obsługi klienta.
- § 40. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania na życzenie Odbiorcy lub z własnej inicjatywy pełnej informacji dotyczącej realizacji usługi a przede wszystkim informacji objętych regulaminem oraz zawartych w taryfie.
- § 41. W przypadku stwierdzenia przez Przedsiębiorstwo lub organ Inspekcji Sanitarnej obniżenia jakości dostarczanej wody Odbiorcy przysługuje upust na zasadach określonych w Umowie.
- § 42.
1. W przypadku dostaw wody o jakości niezgodnej z regulaminem lub przerw w dostawach wody, Odbiorca usług może złożyć pisemną reklamację w terminie 3 dni od dnia, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi, albo od dnia, w którym usługa została wykonana, lub miała być wykonana.
 2. Reklamacja może zostać wniesiona w innych niż wymienione w ust.1 przypadkach niewykonania, lub nienależytego wykonania usługi.
 3. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę firmy oraz adres Odbiorcy,
 - 2) przedmiot reklamacji,
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 4) zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie,
 - 5) numer i datę Umowy,
 - 6) podpis Odbiorcy.
 4. Zgłoszona reklamacja wymaga pisemnego potwierdzenia jej przyjęcia oraz ewidencji w rejestrze reklamacji Przedsiębiorstwa.
 5. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamacje niezwłocznie, nie dłużej jednak, niż w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia.
 6. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź winna zawierać:
 - 1) nazwę Przedsiębiorstwa,
 - 2) powołanie podstawy prawnej,
 - 3) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji,
 - 4) pouczenie w sprawie możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie,
 - 5) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Przedsiębiorstwo z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
 7. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację winna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.

8. W przypadku uwzględnienia reklamacji Przedsiębiorstwo powiadamia Odbiorcę o wyniku rozpatrzenia, a także o wysokości i formie wypłaty przyznanego upustu.
9. Zaliczenie odszkodowania lub należności na poczet przyszłych należności może nastąpić jedynie na wniosek Odbiorcy usługi.

Rozdział IX – Warunki dostawy wody na cele przeciwpożarowe.

- § 43. Woda do celów przeciwpożarowych dla obiektów jest dostępna z urządzeń wodociągowych a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.
- § 44. Zapewnienie dostawy wody na cele przeciwpożarowe następuje na podstawie umowy zawieranej pomiędzy gminą, Przedsiębiorstwem i Jednostką Straży Pożarnej.
- § 45. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci są:
- 1) Gminne Ochotnicze Straże Pożarne,
 - 2) Jednostki Państwowej Straży Pożarnej,
- biorące udział w akcji gaśniczej lub w innych akcjach prowadzonych w ramach reagowania kryzysowego.
- § 46. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez Jednostkę Straży Pożarnej w umownie ustalonych okresach.
- § 47. Przedsiębiorstwo obciąża gminę za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując ceny ustalone w taryfie.