



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA PODKARPACKIEGO

Rzeszów, dnia 1 marca 2019 r.

Poz. 1284

UCHWAŁA NR IV/40/2019 RADY MIEJSKIEJ W SOKOŁOWIE MAŁOPOLSKIM

z dnia 29 stycznia 2019 r.

w sprawie przyjęcia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Sokołów Małopolski

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2018 r. poz. 994 ze zm.) oraz art. 19 ust. 3 i ust. 5 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152 ze zm.)

Rada Miejska w Sokołowie Małopolskim uchwała co następuje:

§ 1. Uchwała się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Sokołów Małopolski, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały zleca się Burmistrzowi Gminy i Miasta Sokołów Małopolski.

§ 3. Traci moc Uchwała Nr XX/202/2016 Rady Miejskiej w Sokołowie Małopolskim z dnia 23 czerwca 2016 r. w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Sokołów Małopolski.

§ 4. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Podkarpackiego.

**Przewodniczący
Rady Miejskiej**

Henryk Kraska

Załącznik do Uchwały Nr IV/40/2019
Rady Miejskiej w Sokołowie Małopolskim
z dnia 29 stycznia 2019 r.

**REGULAMIN
DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

ROZDZIAŁ I

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Sokołów Małopolski.
2. Ilekroć w regulaminie używa się określenia „Ustawa”, należy przez to rozumieć ustawę o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.
3. Wszelkie pojęcia użyte w niniejszym regulaminie, w szczególności: przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, odbiorca usług, zdefiniowane zostały w Ustawie.

ROZDZIAŁ II

**Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo
wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków**

§ 2

W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, zgodnie z przepisami Ustawy, ma obowiązek:

1. zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem, zgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia nieruchomości do sieci, w minimalnej ilości 0,2 m³/dobę, o ciśnieniu umożliwiającym użytkowanie wody nie mniejszym niż 0,05 MPa (0,5 bara) i nie więcej niż 0,6 MPa (6 barów), w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych m. in. strukturą i średnicą sieci, przyłącza, instalacji wewnętrznej odbiorcy usług;
2. zapewnić dostawy wody w sposób ciągły i niezawodny;
3. zapewnić jakość wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi o parametrach określonych w aktualnie obowiązującym rozporządzeniu Ministra Zdrowia wydanym na podstawie art. 13 ustawy. W szczególności woda jest bezpieczna dla zdrowia ludzkiego, jeżeli jest wolna od mikroorganizmów chorobotwórczych i pasożytów w liczbie stanowiącej potencjalne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego, wszelkich substancji w stężeniach stanowiących potencjalne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego oraz nie wykazuje agresywnych własności korozyjnych i spełnia wymagania mikrobiologiczne określone w części A załącznika nr 1 do w/w rozporządzenia, oraz wymagania chemiczne określone w części B załącznika nr 1 do w/w rozporządzenia;
4. prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości wody;
5. zapewniać utrzymanie i prawidłowe funkcjonowanie urządzeń wodociągowych.

§ 3

W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, zgodnie z przepisami Ustawy, ma obowiązek:

1. przyjmować do sieci kanalizacyjnej ścieki wprowadzane od odbiorców usług, w ilości nie mniejszej niż 1 m³ na miesiąc.
2. zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny,
3. zapewnić ciągłość i niezawodność odprowadzania ścieków,
4. zapewnić należytą jakość oczyszczonych ścieków,
5. prowadzić regularną kontrolę ilości i jakości odprowadzanych ścieków bytowych i ścieków przemysłowych oraz kontrolę przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych.

§ 4

Ponadto, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, zgodnie z przepisami Ustawy, ma obowiązek:

1. zapewnić budowę urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, ustalonych przez gminę w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego oraz miejscowych planach zagospodarowania przestrzennego, w zakresie uzgodnionym w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
2. przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone w niniejszym regulaminie, oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług,
3. zawrzeć umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy,
4. zapewnić spełnienie wymagań w zakresie jakości usług wodociągowo-kanalizacyjnych, określonych w zezwoleniu na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków,
5. udostępnić zastępczy punkt poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformować o możliwościach korzystania z tego punktu, jeżeli odcięło dostawę wody z przyczyny, o której mowa w Ustawie.

§ 5

Odbiorca korzystający z usług Przedsiębiorstwa zobowiązany jest:

1. korzystać z usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków w sposób zgodny z Ustawą,
2. zapewnić realizację budowy przyłącza do sieci oraz studni wodomierzowej, pomieszczenia przewidzianego do lokalizacji wodomierza głównego i urządzenia pomiarowego,
3. zapewnić prawidłowe utrzymanie przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego na własny koszt w stanie nie powodującym pogorszenia warunków eksploatacji urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych w przypadku, gdy przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne stanowi własność Odbiorcy. Odpowiedzialność za przyłącze będzie wyłączona jeśli Odbiorca ureguluje to na podstawie umowy, lub nie jest spełniony warunek posiadania instalacji i przyłączy przez odbiorcę.

4. zapewnić prawidłowe utrzymanie instalacji wodociągowej i kanalizacyjnej zgodnie z warunkami technicznymi użytkowania budynków mieszkalnych,
5. zapewnić prawidłowe utrzymanie pomieszczeń, w których zainstalowany jest wodomierz lub urządzenie pomiarowe w stanie uniemożliwiającym jego uszkodzenie i nieprawidłowe działanie oraz zabezpieczenie pomieszczenia przed dostępem osób nieuprawnionych,
6. wykorzystywać wodę z sieci wodociągowej i korzystać z przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach i na warunkach określonych w umowie o przyłączeniu do sieci oraz w warunkach przyłączenia do sieci,
7. zapewnić realizację obowiązków określonych w Ustawie oraz przepisach wykonawczych do Ustawy dotyczących:
 - a. warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych,
 - b. wymagań co do ich jakości,
 - c. określonych w umowie ograniczeń dotyczących ilości ścieków.
8. terminowo regulować należności za dostawę wody i odprowadzanie ścieków – zgodnie z zawartą Umową,
9. niezwłocznie powiadomić Przedsiębiorstwo o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego,
10. zapewnić osobom reprezentującym Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia, prawo wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego należącego do Odbiorcy w celach zdefiniowanych w Ustawie.

§ 6

Odbiorcy usług zabrania się:

1. pobierania wody przed wodomierzem głównym,
2. zmiany lokalizacji wodomierza głównego,
3. naruszania plomb na wodomierzu głównym oraz na zaworach przy wodomierzu,
4. czerpania wody z ulicznych hydrantów przeciwpożarowych na cele nie związane z gaszeniem pożarów.

Rozdział III

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 7

1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawartej między Przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a Odbiorcą usług.
2. Umowa, o której mowa powyżej zawiera w szczególności postanowienia dotyczące:
 - a. ilości i jakości 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 przyłączy kanalizacyjnych będących w posiadaniu odbiorcy usług,

- e. procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,
- f. ustaleń zawartych w zezwoleniu na prowadzenie działalności,
- g. okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy, w tym warunków wypowiedzenia.

§ 8

Zawarcie umowy o dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków następuje z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci, na pisemny wniosek tej osoby.

§ 9

Umowa, o której mowa powyżej, może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczana woda lub z której mają być odprowadzane ścieki, albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

§ 10

Jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi umowa, o której mowa powyżej, jest zawierana z ich właścicielem lub z zarządcą.

§ 11

Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawiera umowę, o której mowa powyżej, także z osobą korzystającą z lokalu wskazaną we wniosku, jeżeli spełnione są warunki określone w Ustawie.

Rozdział IV

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

§ 12

1. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z Odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.
2. Jeżeli Odbiorcą usług jest wyłącznie właściciel lub zarządcą budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, jest on obowiązany do rozliczenia kosztów tych usług. Suma obciążeń za wodę lub ścieki nie może być wyższa od ponoszonych przez właściciela lub zarządcę na rzecz Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
3. Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody.
4. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.

5. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie Umowy o dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.
6. W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług.

§ 13

1. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 21 dni od daty jej wystawienia.
2. Zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.
3. W przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności.
4. W przypadku niesprawności wodomierza głównego, jeżeli umowa nie stanowi inaczej, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza, a gdy nie jest to możliwe na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy niesprawności wodomierza.
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na wniosek Odbiorcy usług dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza.
6. W przypadku, gdy sprawdzenie prawidłowości działania nie potwierdza zgłoszonej przez odbiorcę usług niesprawności wodomierza, koszty sprawdzenia pokrywa Odbiorca.

Rozdział V

Warunki przyłączenia do sieci

§ 14

1. Przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej następuje na podstawie umowy o przyłączeniu i po spełnieniu technicznych warunków przyłączenia, określonych przez Przedsiębiorstwo zwanych dalej „warunkami przyłączenia”.
2. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej może występować osoba, której nieruchomości ma być przyłączona do sieci, posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości albo osoba, która korzysta z nieruchomości albo osoba, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
3. Osoba, o której mowa w ust. 2, składa w Przedsiębiorstwie wniosek o określenie warunków przyłączenia;
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone w regulaminie, o którym, oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług.
5. Warunkiem przystąpienia do wykonania robót przyłączeniowych jest wcześniejsze uzgodnienie dokumentacji technicznej z Przedsiębiorstwem.
6. Przed podpisaniem umowy na dostawę wody lub odprowadzanie ścieków Przedsiębiorstwo po otrzymaniu kompletnej dokumentacji technicznej wraz z geodezyjną inwentaryzacją powykonawczą dokona odbioru wykonanego przyłącza pod kątem spełnienia warunków technicznych potwierdzonego w protokołach.

§ 15

Wniosek o przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej powinien w szczególności zawierać:

- 1) oznaczenie wnioskodawcy,
- 2) adres nieruchomości (miejscowość, nr ewidencyjny działki) która ma być przyłączona
- 3) określenie:
 - a) rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
 - b) rodzaju i ilości a w przypadku przemysłowych Odbiorców również jakości odprowadzanych ścieków,
 - c) przeznaczenia wody,
- 4) informacje określające charakterystykę techniczną obiektu, do którego będzie dostarczana woda, 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,
- 5) proponowany termin rozpoczęcia poboru wody.

§ 16

1. Umowa o przyłączenie stanowi podstawę do rozpoczęcia realizacji prac projektowych i budowlano-montażowych.
2. Umowa o przyłączenie w szczególności określa:
 - a. strony zawierające umowę,
 - b. zakres prac projektowych i budowlano-montażowych oraz prac związanych z przeprowadzaniem prób i odbiorów końcowych wykonanych przez strony,
 - c. sposób koordynacji prac wykonawczych przez strony oraz kontroli dotrzymywania wymagań określonych w warunkach przyłączenia,
 - d. terminy:
 - zakończenia budowy przyłącza oraz terminy przeprowadzenia niezbędnych prób i odbiorów częściowych,
 - przeprowadzenia prób końcowych i końcowego odbioru przyłącza,
 - przewidywany termin rozpoczęcia zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków,
 - odpowiedzialność stron za niedotrzymanie warunków umowy o przyłączenie, inne ustalenia.

§ 17

Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci jeśli przyłączenie zostało wykonane bez uzyskania warunków przyłączenia do sieci Przedsiębiorstwa bądź zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi i uzgodnioną dokumentacją.

§ 18

Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić zawarcia umowy na dostawę wody lub odprowadzanie ścieków, gdy wnioskodawca nie spełnia warunków określonych w art. 6 ustawy.

§ 19

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane zapewnić budowę urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, ustalonych przez gminę w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy oraz miejscowym planie zagospodarowania przestrzennego w zakresie uzgodnionym w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji.
2. Realizację budowy przyłącza do sieci wodociągowej, przyłącza do sieci kanalizacyjnej, budowy studni wodomierzowej, pomieszczenia przewidzianego do lokalizacji wodomierza głównego i urządzenia pomiarowego, zapewnia na własny koszt osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci.
3. Koszty nabycia, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego pokrywa Przedsiębiorstwo, a urządzenia pomiarowego Odbiorca usług.

Rozdział VI

Techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 20

1. Dostępność usług wodociągowo-kanalizacyjnych ograniczona jest do urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.
2. Techniczne możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia poprzez budowę urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych w miarę posiadanych środków.
3. Warunki techniczne dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych określa się na podstawie analiz technicznych możliwości istniejących urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, takich jak przepustowość, zdolność produkcyjna, lokalizacja nieruchomości, stan techniczny urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

§ 21

Potencjalni Odbiorcy usług wodociągowo-kanalizacyjnych mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności tych usług:

- 1) w Urzędzie Gminy, który udostępnia nieodpłatnie wgląd:
 - a) w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego Gminy,
 - b) w miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego,

- c) w regulamin świadczenia usług,
 - d) w warunki udzielania zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków,
- 2) w Przedsiębiorstwie udostępniającym nieodpłatnie wgląd w:
- a) wieloletnie plany rozwoju i modernizacji,
 - b) regulamin świadczenia usług.

Rozdział VII

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 22

1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z warunkami przyłączenia wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne oraz projektem przyłącza.
2. Określone w umowie o przyłączenie próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.
3. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa powyżej są potwierdzane przez strony w protokołach.

Rozdział VIII

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

§ 23

1. Przedsiębiorstwo może wstrzymać lub ograniczyć dostawę wody lub odbiór ścieków, w razie:
 - a. wystąpienia uszkodzenia elementu dystrybucji wody (przyłącza wodociągowe, sieć wodociągowa, przewody rozdzielcze) lub przyłącza kanalizacyjnego i sieci kanalizacyjnej uniemożliwiających dopływ wody lub odbiór ścieków,
 - b. braku wody w ujęciu,
 - c. potrzeby zwiększenia dopływu wody do hydrantów przeciwpożarowych,
 - d. konieczności przeprowadzenia niezbędnych napraw, prac modernizacyjnych i planowanych remontów sieci i urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
 - e. uszkodzenia instalacji wewnętrznej grożącej niebezpieczeństwem,
 - f. przerw w zasilaniu energetycznym urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
 - g. klęsk żywiołowych,
 - h. innych okoliczności przewidzianych w Ustawie.
2. Przedsiębiorstwo odpowiada za normalne następstwa wstrzymania dopływu wody lub nieodpowiedniego ciśnienia wody.

§ 24

W czasie trwania klęski żywiołowej, szczególnie, gdy nastąpiło zanieczyszczenie wody w ujęciu, Przedsiębiorstwo ma prawo wprowadzić ograniczenia zużycia wody do konsumpcji po zawiadomieniu Odbiorców usług o zastosowaniu ograniczeń. Nie zwalnia to jednak

Przedsiębiorstwa z obowiązku zastosowania wszelkich dostępnych sposobów dla złagodzenia tych uciążliwości dla Odbiorców usług.

Rozdział IX

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

§ 25

Odbiorca usług ma prawo do należytego poziomu obsługi. W tym celu Przedsiębiorstwo tworzy stanowisko pracy do spraw obsługi Odbiorcy.

§ 26

Przedsiębiorstwo ma obowiązek powiadomić Odbiorcę usług o mającej nastąpić przerwie w dostawie wody spowodowanej wykonaniem planowanych prac konserwacyjnych, remontowych lub modernizacyjnych - ustnie, pisemnie lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób:

- a. przy chwilowym wyłączeniu dostawy wody związanej z wymianą wodomierza - przed przystąpieniem do wymiany,
- b. gdy planowana przerwa w dostawie wody nie będzie przekraczała 12 godzin - co najmniej na 24 godziny przed planowanym wyłączeniem wody,
- c. gdy planowana przerwa w dostawie wody będzie trwała dłużej niż 12 godzin - co najmniej na 48 godzin przed planowanym wyłączeniem wody, zapewniając zastępczy punkt poboru wody oraz podając przewidywany czas usuwania awarii.

§ 27

1. Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi.
2. Reklamacje o których mowa w ust. 1 wnoszone są na piśmie osobiście przez zainteresowanego w siedzibie Przedsiębiorstwa, listem poleconym lub za pomocą poczty elektronicznej i rozpatrywane są przez kierownika Przedsiębiorstwa.
3. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji w terminie 14 dni od daty wpływu.

§ 28

Usługobiorca ma prawo domagać się od Usługodawcy odszkodowania za szkody w majątku powstałe w związku z wykonywaniem i eksploatacją urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych.

Rozdział X

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 29

1. Warunki dostarczania przez Przedsiębiorstwo wody na cele przeciwpożarowe muszą być w szczególności zgodne z przepisami o ochronie przeciwpożarowej, a także przepisami wydanymi przez ministra właściwego do spraw wewnętrznych określającymi sposoby i warunki ochrony przeciwpożarowej budynków, innych obiektów budowlanych i terenów oraz wymagania w zakresie przeciwpożarowego zaopatrzenia w wodę oraz dróg pożarowych.
2. Szczegółowe warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe mogą być również określone w pozwoleniu na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę, wydawanym przez wójta (burmistrza, prezydenta miasta) na podstawie Ustawy, w części dotyczącej technicznych warunków określających możliwości dostępu do usług wodociągowo – kanalizacyjnych.
3. Przedsiębiorstwo ustala, w porozumieniu z miejscowym komendantem Państwowej Straży Pożarnej, miejsca i warunki poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, z uwzględnieniem warunków technicznych i wymagań związanych z wykonywaniem przez Przedsiębiorstwo zadań w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi.

§ 30

Za wodę zużytą na cele przeciwpożarowe Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża gminę, na podstawie cen i stawek opłat ustalonych w taryfie.

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

ROZDZIAŁ I

Postanowienia ogólne

§ 1

4. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Sokołów Małopolski.
5. Ilekroć w regulaminie używa się określenia „Ustawa”, należy przez to rozumieć ustawę o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.
6. Wszelkie pojęcia użyte w niniejszym regulaminie, w szczególności: przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, odbiorca usług, zdefiniowane zostały w Ustawie.

ROZDZIAŁ II

Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków

§ 2

W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, zgodnie z przepisami Ustawy, ma obowiązek:

6. zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem, zgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia nieruchomości do sieci, w minimalnej ilości 0,2 m³/dobę, o ciśnieniu umożliwiającym użytkowanie wody nie mniejszym niż 0,05 MPa (0,5 bara) i nie więcej niż 0,6 MPa (6 barów), w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych m. in. strukturą i średnicą sieci, przyłącza, instalacji wewnętrznej odbiorcy usług;
7. zapewnić dostawy wody w sposób ciągły i niezawodny;
8. zapewnić jakość wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi o parametrach określonych w aktualnie obowiązującym rozporządzeniu Ministra Zdrowia wydanym na podstawie art. 13 ustawy. W szczególności woda jest bezpieczna dla zdrowia ludzkiego, jeżeli jest wolna od mikroorganizmów chorobotwórczych i pasożytów w liczbie stanowiącej potencjalne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego, wszelkich substancji w stężeniach stanowiących potencjalne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego oraz nie wykazuje agresywnych własności korozyjnych i spełnia wymagania mikrobiologiczne określone w części A załącznika nr1 do w/w rozporządzenia, oraz wymagania chemiczne określone w części B załącznika nr 1 do w/w rozporządzenia;
9. prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości wody;
10. zapewniać utrzymanie i prawidłowe funkcjonowanie urządzeń wodociągowych.

§ 3

W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, zgodnie z przepisami Ustawy, ma obowiązek:

6. przyjmować do sieci kanalizacyjnej ścieki wprowadzane od odbiorców usług, w ilości nie mniejszej niż 1 m³ na miesiąc.
7. zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny,
8. zapewnić ciągłość i niezawodność odprowadzania ścieków,
9. zapewnić należyłą jakość oczyszczonych ścieków,
10. prowadzić regularną kontrolę ilości i jakości odprowadzanych ścieków bytowych i ścieków przemysłowych oraz kontrolę przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych.

§ 4

Ponadto, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, zgodnie z przepisami Ustawy, ma obowiązek:

6. zapewnić budowę urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, ustalonych przez gminę w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego oraz miejscowych planach zagospodarowania przestrzennego, w zakresie uzgodnionym w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
7. przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone w niniejszym regulaminie, oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług,
8. zawrzeć umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy,

9. zapewnić spełnienie wymagań w zakresie jakości usług wodociągowo-kanalizacyjnych, określonych w zezwoleniu na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków,
10. udostępnić zastępczy punkt poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformować o możliwościach korzystania z tego punktu, jeżeli odcięło dostawę wody z przyczyny, o której mowa w Ustawie.

§ 5

Odbiorca korzystający z usług Przedsiębiorstwa zobowiązany jest:

11. korzystać z usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków w sposób zgodny z Ustawą,
12. zapewnić realizację budowy przyłącza do sieci oraz studni wodomierzowej, pomieszczenia przewidzianego do lokalizacji wodomierza głównego i urządzenia pomiarowego,
13. zapewnić prawidłowe utrzymanie przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego na własny koszt w stanie nie powodującym pogorszenia warunków eksploatacji urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych w przypadku, gdy przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne stanowi własność Odbiorcy. Odpowiedzialność za przyłącze będzie wyłączona jeśli Odbiorca ureguluje to na podstawie umowy, lub nie jest spełniony warunek posiadania instalacji i przyłączy przez odbiorcę.
14. zapewnić prawidłowe utrzymanie instalacji wodociągowej i kanalizacyjnej zgodnie z warunkami technicznymi użytkowania budynków mieszkalnych,
15. zapewnić prawidłowe utrzymanie pomieszczeń, w których zainstalowany jest wodomierz lub urządzenie pomiarowe w stanie uniemożliwiającym jego uszkodzenie i nieprawidłowe działanie oraz zabezpieczenie pomieszczenia przed dostępem osób nieuprawnionych,
16. wykorzystywać wodę z sieci wodociągowej i korzystać z przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach i na warunkach określonych w umowie o przyłączeniu do sieci oraz w warunkach przyłączenia do sieci,
17. zapewnić realizację obowiązków określonych w Ustawie oraz przepisach wykonawczych do Ustawy dotyczących:
 - a. warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych,
 - b. wymagań co do ich jakości,
 - c. określonych w umowie ograniczeń dotyczących ilości ścieków.
18. terminowo regulować należności za dostawę wody i odprowadzanie ścieków – zgodnie z zawartą Umową,
19. niezwłocznie powiadomić Przedsiębiorstwo o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego,
20. zapewnić osobom reprezentującym Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia, prawo wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego należącego do Odbiorcy w celach zdefiniowanych w Ustawie.

§ 6

Odbiorcy usług zabrania się:

5. pobierania wody przed wodomierzem głównym,
6. zmiany lokalizacji wodomierza głównego,
7. naruszania plomb na wodomierzu głównym oraz na zaworach przy wodomierzu,
8. czerpania wody z ulicznych hydrantów przeciwpożarowych na cele nie związane z gaszeniem pożarów.

Rozdział III

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 7

3. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawartej między Przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a Odbiorcą usług.
4. Umowa, o której mowa powyżej zawiera w szczególności postanowienia dotyczące:
 - a. ilości i jakości 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 przyłączy kanalizacyjnych będących w posiadaniu odbiorcy usług,
 - e. procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,
 - f. ustaleń zawartych w zezwoleniu na prowadzenie działalności,
 - g. okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy, w tym warunków wypowiedzenia.

§ 8

Zawarcie umowy o dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków następuje z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci, na pisemny wniosek tej osoby.

§ 9

Umowa, o której mowa powyżej, może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczana woda lub z której mają być odprowadzane ścieki, albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

§ 10

Jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi umowa, o której mowa powyżej, jest zawierana z ich właścicielem lub z zarządcą.

§ 11

Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawiera umowę, o której mowa powyżej, także z osobą korzystającą z lokalu wskazaną we wniosku, jeżeli spełnione są warunki określone w Ustawie.

Rozdział IV

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

§ 12

7. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z Odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.
8. Jeżeli Odbiorcą usług jest wyłącznie właściciel lub zarządca budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, jest on obowiązany do rozliczenia kosztów tych usług. Suma obciążeń za wodę lub ścieki nie może być wyższa od ponoszonych przez właściciela lub zarządcę na rzecz Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
9. Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody.
10. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.
11. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie Umowy o dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.
12. W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług.

§ 13

7. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 21 dni od daty jej wystawienia.
8. Zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.
9. W przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności.
10. W przypadku niesprawności wodomierza głównego, jeżeli umowa nie stanowi inaczej, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza, a gdy nie jest to możliwe na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy niesprawności wodomierza.
11. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na wniosek Odbiorcy usług dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza.

12. W przypadku, gdy sprawdzenie prawidłowości działania nie potwierdza zgłoszonej przez odbiorcę usług niesprawności wodomierza, koszty sprawdzenia pokrywa Odbiorca.

Rozdział V

Warunki przyłączenia do sieci

§ 14

7. Przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej następuje na podstawie umowy o przyłączeniu i po spełnieniu technicznych warunków przyłączenia, określonych przez Przedsiębiorstwo zwanych dalej „warunkami przyłączenia”.
8. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej może występować osoba, której nieruchomość ma być przyłączona do sieci, posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości albo osoba, która korzysta z nieruchomości albo osoba, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
9. Osoba, o której mowa w ust. 2, składa w Przedsiębiorstwie wniosek o określenie warunków przyłączenia;
10. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone w regulaminie, o którym, oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług.
11. Warunkiem przystąpienia do wykonania robót przyłączeniowych jest wcześniejsze uzgodnienie dokumentacji technicznej z Przedsiębiorstwem.
12. Przed podpisaniem umowy na dostawę wody lub odprowadzanie ścieków Przedsiębiorstwo po otrzymaniu kompletnej dokumentacji technicznej wraz z geodezyjną inwentaryzacją powykonawczą dokona odbioru wykonanego przyłącza pod kątem spełnienia warunków technicznych potwierdzonego w protokołach.

§ 15

1. Wniosek o przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej powinien w szczególności zawierać:
 - 6) oznaczenie wnioskodawcy,
 - 7) adres nieruchomości (miejscowość, nr ewidencyjny działki) która ma być przyłączona
 - 8) określenie:
 - d) rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
 - e) rodzaju i ilości a w przypadku przemysłowych Odbiorców również jakości odprowadzanych ścieków,
 - f) przeznaczenia wody,
 - 9) informacje określające charakterystykę techniczną obiektu, do którego będzie dostarczana woda, w szczególności:
 - c) powierzchnię użytkową i rodzaj lokali (mieszkalne, użytkowe ...) w budynkach zasilanych w wodę,
 - d) wyposażenie lokali i obiektów w urządzenia zużywające wodę i odprowadzające ścieki,
 - 10) proponowany termin rozpoczęcia poboru wody.

2. Do wniosku o którym mowa w ust. 1 osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci powinna załączyć mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

§ 16

3. Umowa o przyłączenie stanowi podstawę do rozpoczęcia realizacji prac projektowych i budowlano-montażowych.
4. Umowa o przyłączenie w szczególności określa:
 - e. strony zawierające umowę,
 - f. zakres prac projektowych i budowlano-montażowych oraz prac związanych z przeprowadzaniem prób i odbiorów końcowych wykonanych przez strony,
 - g. sposób koordynacji prac wykonawczych przez strony oraz kontroli dotrzymywania wymagań określonych w warunkach przyłączenia,
 - h. terminy:
 - zakończenia budowy przyłącza oraz terminy przeprowadzenia niezbędnych prób i odbiorów częściowych,
 - przeprowadzenia prób końcowych i końcowego odbioru przyłącza,
 - przewidywany termin rozpoczęcia zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków,
 - odpowiedzialność stron za niedotrzymanie warunków umowy o przyłączenie, inne ustalenia.

§ 17

Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci jeśli przyłączenie zostało wykonane bez uzyskania warunków przyłączenia do sieci Przedsiębiorstwa bądź zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi i uzgodnioną dokumentacją, jakże nie dostarczono do Przedsiębiorstwa kompletu wymaganej dokumentacji.

§ 18

Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić zawarcia umowy na dostawę wody lub odprowadzanie ścieków, gdy wnioskodawca nie spełnia warunków określonych w art. 6 ustawy.

§ 19

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane zapewnić budowę urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, ustalonych przez gminę w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy oraz miejscowym planie zagospodarowania przestrzennego w zakresie uzgodnionym w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji.
5. Realizację budowy przyłącza do sieci wodociągowej, przyłącza do sieci kanalizacyjnej, budowy studni wodomierzowej, pomieszczenia przewidzianego do lokalizacji wodomierza głównego i urządzenia pomiarowego, zapewnia na własny koszt osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci.
6. Koszty nabycia, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego pokrywa Przedsiębiorstwo, a urządzenia pomiarowego Odbiorca usług.

Rozdział VI

Techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 20

1. Dostępność usług wodociągowo-kanalizacyjnych ograniczona jest do urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.
2. Techniczne możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych przedsiębiorstwo wodociągowo kanalizacyjne zapewnia poprzez budowę urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych w miarę posiadanych środków.
3. Warunki techniczne dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych określa się na podstawie analiz technicznych możliwości istniejących urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, takich jak przepustowość, zdolność produkcyjna, lokalizacja nieruchomości, stan techniczny urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

§ 21

Potencjalni Odbiorcy usług wodociągowo-kanalizacyjnych mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności tych usług:

- 3) w Urzędzie Gminy, który udostępnia nieodpłatnie wgląd:
 - e) w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego Gminy,
 - f) w miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego,
 - g) w regulamin świadczenia usług,
 - h) w warunki udzielania zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków,
- 4) w Przedsiębiorstwie udostępniającym nieodpłatnie wgląd w:
 - c) wieloletnie plany rozwoju i modernizacji,
 - d) regulamin świadczenia usług.

Rozdział VII

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 22

4. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z warunkami przyłączenia wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne oraz projektem przyłącza.
5. Określone w umowie o przyłączenie próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.
6. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa powyżej są potwierdzane przez strony w protokołach.

Rozdział VIII

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

§ 23

3. Przedsiębiorstwo może wstrzymać lub ograniczyć dostawę wody lub odbiór ścieków, w razie:
- wystąpienia uszkodzenia elementu dystrybucji wody (przyłącza wodociągowe, sieć wodociągowa, przewody rozdzielcze) lub przyłącza kanalizacyjnego i sieci kanalizacyjnej uniemożliwiających dopływ wody lub odbiór ścieków,
 - braku wody w ujęciu,
 - potrzeby zwiększenia dopływu wody do hydrantów przeciwpożarowych,
 - konieczności przeprowadzenia niezbędnych napraw, prac modernizacyjnych i planowanych remontów sieci i urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
 - uszkodzenia instalacji wewnętrznej grożącej niebezpieczeństwem,
 - przerw w zasilaniu energetycznym urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
 - klęsk żywiołowych,
 - innych okoliczności przewidzianych w Ustawie.
4. Przedsiębiorstwo odpowiada za normalne następstwa wstrzymania dopływu wody lub nieodpowiedniego ciśnienia wody.

§ 24

W czasie trwania klęski żywiołowej, szczególnie, gdy nastąpiło zanieczyszczenie wody w ujęciu, Przedsiębiorstwo ma prawo wprowadzić ograniczenia zużycia wody do konsumpcji po zawiadomieniu Odbiorców usług o zastosowaniu ograniczeń. Nie zwalnia to jednak Przedsiębiorstwa z obowiązku zastosowania wszelkich dostępnych sposobów dla złagodzenia tych uciążliwości dla Odbiorców usług.

Rozdział IX

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

§ 25

Odbiorca usług ma prawo do należytego poziomu obsługi. W tym celu Przedsiębiorstwo tworzy stanowisko pracy do spraw obsługi Odbiorcy.

§ 26

Przedsiębiorstwo ma obowiązek powiadomić Odbiorcę usług o mającej nastąpić przerwie w dostawie wody spowodowanej wykonaniem planowanych prac konserwacyjnych, remontowych lub modernizacyjnych - ustnie, pisemnie lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób:

- d. przy chwilowym wyłączeniu dostawy wody związanej z wymianą wodomierza - przed przystąpieniem do wymiany,
- e. gdy planowana przerwa w dostawie wody nie będzie przekraczała 12 godzin - co najmniej na 24 godziny przed planowanym wyłączeniem wody,
- f. gdy planowana przerwa w dostawie wody będzie trwała dłużej niż 12 godzin - co najmniej na 48 godzin przed planowanym wyłączeniem wody, zapewniając zastępczy punkt poboru wody oraz podając przewidywany czas usuwania awarii.

§ 27

- 4. Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi.
- 5. Reklamacje o których mowa w ust. 1 wnoszone są na piśmie osobiście przez zainteresowanego w siedzibie Przedsiębiorstwa, listem poleconym lub za pomocą poczty elektronicznej i rozpatrywane są przez kierownika Przedsiębiorstwa.
- 6. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji w terminie 14 dni od daty wpływu.

§ 28

Usługobiorca ma prawo domagać się od Usługodawcy odszkodowania za szkody w majątku powstałe w związku z wykonywaniem i eksploatacją urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych.

Rozdział X

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 29

- 4. Warunki dostarczania przez Przedsiębiorstwo wody na cele przeciwpożarowe muszą być w szczególności zgodne z przepisami o ochronie przeciwpożarowej, a także przepisami wydanymi przez ministra właściwego do spraw wewnętrznych określającymi sposoby i warunki ochrony przeciwpożarowej budynków, innych obiektów budowlanych i terenów oraz wymagania w zakresie przeciwpożarowego zaopatrzenia w wodę oraz dróg pożarowych.
- 5. Szczegółowe warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe mogą być również określone w pozwoleniu na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę, wydawanym przez wójta (burmistrza, prezydenta miasta) na podstawie Ustawy, w części dotyczącej technicznych warunków określających możliwości dostępu do usług wodociągowo – kanalizacyjnych.
- 6. Przedsiębiorstwo ustala, w porozumieniu z miejscowym komendantem Państwowej Straży Pożarnej, miejsca i warunki poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, z uwzględnieniem warunków technicznych i wymagań związanych z wykonywaniem przez Przedsiębiorstwo zadań w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi

§ 30

Za wodę zużytą na cele przeciwpożarowe Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża gminę, na podstawie cen i stawek opłat ustalonych w taryfie.