



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA WARMIŃSKO-MAZURSKIEGO

Olsztyn, dnia 17 kwietnia 2019 r.

Poz. 2129

UCHWAŁA NR IV/49/2019 RADY MIASTA LUBAWA

z dnia 27 marca 2019 r.

w sprawie przyjęcia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miejskiej Lubawa

Na podstawie art. 18 ust.2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tj. Dz.U. z 2019 r., poz. 506) oraz art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz.U. z 2018 r., poz. 1152 z późn. zm.), po uzyskaniu opinii Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie z siedzibą w Gdańsku wyrażonej w formie postanowienia z dnia 26 listopada 2018 r. uchwała się, co następuje:

§ 1. Uchwała się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków, stanowiący załącznik nr 1 do niniejszej uchwały.

§ 2. Traci moc uchwała Nr XXXIII/238/06 Rady Miasta Lubawa z dnia 28 czerwca 2006 roku w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków (Dz. Urz. Woj. W-M z 2006 r. Nr 97, poz.1599).

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta Lubawa.

§ 4. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Warmińsko-Mazurskiego.

Przewodniczący Rady
Jan Sarnowski

Załącznik do uchwały Nr IV/49/2019
Rady Miasta Lubawa
z dnia 27 marca 2019 r.

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Rozdział 1. Przepisy ogólne

§ 1. Regulamin określa wzajemne prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego działającego na terenie Gminy Miejskiej Lubawa oraz odbiorców usług korzystających z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

§ 2. 1. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o „Ustawie” należy przez to rozumieć, ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz.U. z 2018 r., poz. 1152 z późn.zm.).

2. Użyтым w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym w szczególności Ustawa.

§ 3. Odbiorca usług powinien racjonalnie gospodarować wodą i używać ją zgodnie z przeznaczeniem oraz warunkami wynikającymi z zawartej umowy.

§ 4. Odbiorcy usług zobowiązani są do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami Ustawy i nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne oraz nie utrudniający działalności przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, a w szczególności do:

- 1) Używania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwość wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej na skutek cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania;
- 2) Montażu i utrzymania zaworów antyskażeniowych w przypadkach i na warunkach określonych odrębnymi przepisami;
- 3) Używania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacji sanitarnej;
- 4) Informowania przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o własnych ujęciach wody w celu prawidłowego ustalania opłat za odprowadzanie ścieków;
- 5) Wykorzystywanie wody z sieci wodociągowej oraz korzystanie z przyłącza kanalizacji sanitarnej wyłącznie w celach określonych w warunkach przyłączenia nieruchomości do sieci oraz pisemnej umowy zawartej z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym;
- 6) Zabezpieczyć przed dostępem osób nieuprawnionych pomieszczenie, w którym zainstalowany jest wodomierz główny;
- 7) Informować przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o zrzutach awaryjnych lub zmianie jakości ścieków odbiegających od warunków umowy;
- 8) Umożliwić osobom reprezentującym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne prawo wstępu na teren nieruchomości i do pomieszczeń, w celach określonych przepisami Ustawy oraz niniejszego Regulaminu;
- 9) Zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomby;

Rozdział 2.

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

§ 5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dostarcza wodę i odprowadza ścieki zapewniając zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do realizowania dostaw w sposób ciągły i niezawodny, a w szczególności:

- 1) Dostarcza odbiorcy usług wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości nie mniejszej niż 0,3 m³ na dobę;
- 2) Zapewnia ciągłość dostaw wody, z zastrzeżeniem uzasadnionych wyjątków określonych w niniejszym Regulaminie;
- 3) W przypadku dostarczania wody z sieci zapewnić dostawę wody pod ciśnieniem niemniejszym niż 0,05 MPa (0,5 bara) u wylotu na zaworze głównym za wodomierzem głównym;
- 4) Prowadzi regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody;
- 5) Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane do informowania Burmistrza Miasta Lubawa o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi. Informowanie mieszkańców o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi odbywa się zaś zgodnie z art.12 ust.5 Ustawy w związku z Rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz.U. z 2017 r. poz. 2294 z późn.zm.);
- 6) Zapewnia ciągły odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i warunkami technicznymi przyłączenia nieruchomości;
- 7) Przyjmuje do sieci kanalizacyjnej ścieki od odbiorcy usług w ilości nie mniejszej niż 0,3 m³ na dobę;
- 8) Odbiera i oczyszcza przyjęte ścieki na oczyszczalni ścieków;
- 9) Określa dopuszczalne wskaźniki zanieczyszczeń odbieranych ścieków, a także kontroluje, czy jakość przyjmowanych ścieków jest zgodna z obowiązującymi przepisami;
- 10) Dokonuje na własny koszt niezbędnych napraw urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu, za wyjątkiem usuwania uszkodzeń powstałych z winy odbiorcy;

Rozdział 3.

Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 6. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawiera umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków na pisemny wniosek przyszłego odbiorcy, po przyłączeniu jego nieruchomości do sieci. Wniosek o zawarcie umowy powinien zawierać niezbędne dane do zawarcia umowy, a w szczególności: imię i nazwisko (lub nazwę), nr PESEL, nr NIP (o ile wnioskodawca prowadzi działalność), rodzaj umowy (o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków), wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca żąda zawarcia umowy. Ponadto wniosek zawiera oświadczenie wnioskodawcy o wyrażeniu zgody na przetworzenie danych osobowych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w celu zawarcia umowy i jej realizacji.

2. Na wniosek, o którym mowa w ust. 1 umowa może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości do której ma być dostarczana woda lub odprowadzane ścieki, albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

§ 7. 1. Jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkiem/ami wielolokalowym/i umowa o której mowa, jest zawierana z jej właścicielem lub zarządcą.

2. Na jego wniosek umowa może być zawarta z osobą korzystającą z lokalu wskazaną we wniosku, jeżeli spełnione są jednocześnie wszystkie warunki wymienione w art. 6 ust.6 Ustawy. Właściciel lub zarządca winien zawrzeć w w/w wniosku dokładne dane osoby korzystającej z lokalu ubiegającej się o podpisanie umowy dostarczania wody lub odprowadzania ścieków.

3. Do wniosku winno być również załączone:

- 1) umocowanie osoby korzystającej z lokalu o wyrażeniu zgody na złożenie wniosku o zawarcie umowy w imieniu i na rzecz tej osoby,
- 2) oświadczenie osoby korzystającej z lokalu o wyrażeniu zgody na przetworzenie danych osobowych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w celu zawarcia umowy,
- 3) oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osób korzystających z lokali o zasadach rozliczania różnic oraz o obowiązku ponoszenia na rzecz przedsiębiorstwa wodociągowo –kanalizacyjnego dodatkowych opłat,
- 4) schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym głównym, wraz z określeniem lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych w budynku.

§ 8. 1. Umowa określa obowiązki stron w zakresie utrzymania przyłączy oraz zasad usuwania ich awarii.

2. W przypadku, gdy przyłącza są w posiadaniu odbiorcy usług, odpowiedzialność przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego za zapewnienie ciągłości i jakości świadczonych usług jest ograniczona do posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

3. Umowa określa miejsce wykonania usługi dostawy wody i odbioru ścieków.

§ 9. 1. Zmiana umowy następuje przez zawarcie nowej umowy lub w formie aneksu do umowy na piśmie, pod rygorem nieważności.

2. Nie wymaga formy pisemnej zmiana umowy dotycząca taryfy lub adresu do korespondencji.

Rozdział 4.

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

§ 10. 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 odprowadzanych ścieków.

2. Stosowanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających z nowych, podanych do wiadomości publicznej taryf, nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich rodzaju ani wysokości.

3. Podstawę rozliczenia ilości pobranej wody lub wprowadzonych ścieków stanowią: wodomierz główny, urządzenie pomiarowe albo przeciętne normy zużycia.

§ 11. Okresy rozliczeniowe oraz skutki niedotrzymania terminu zapłaty określa umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

§ 12. 1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczenia wody lub odprowadzania ścieków świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura.

2. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali lub wyłącznie odbiorcom usług będących osobami korzystającymi z lokali, z którymi przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawarło odrębną umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

§ 13. W przypadku braku wodomierza ilość zużytej wody określa się na podstawie przeciętnych norm zużycia określonych zgodnie z art. 27 ust. 3 Ustawy oraz według rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 14 stycznia 2002 r, w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody (Dz.U. z 2002 Nr 8, poz. 70).

§ 14. 1. Ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego.

2. W razie braku urządzenia pomiarowego ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie umowy, o której mowa w art. 6 ust.1 Ustawy jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

3. W przypadku poboru wody z ujęć odbiorcy usług, ilość ścieków wprowadzonych do urządzeń, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ustala na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego zainstalowanego na koszt odbiorcy.

§ 15. W rozliczeniach ilości odprowadzanych 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.

§ 16. Wniesienie przez odbiorcę usług reklamacji nie wstrzymuje obowiązku uregulowania należności.

Rozdział 5. Warunki przyłączenia do sieci

§ 17. 1. Przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne po otrzymaniu wniosku określi warunki techniczne przyłączenia do posiadanej sieci.

§ 18. 1. Wniosek o wydanie technicznych warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i sieci kanalizacyjnej powinien w szczególności zawierać:

- 1) oznaczenie wnioskodawcy tj. imię i nazwisko lub nazwę wnioskodawcy,
- 2) adres do korespondencji,
- 3) adres nieruchomości która ma być przyłączona,
- 4) rodzaj przyłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne),
- 5) określenie:
 - a) rodzaj i parametry instalacji odbiorcy,
 - b) planowanej wielkości poboru wody i jej przeznaczenie,
 - c) rodzaj i ilość odprowadzanych ścieków a w przypadku przemysłowych odbiorców usług także jakość odprowadzanych ścieków oraz dane o przewidywanym sposobie ich podczyszczania,
- 6) informacje określające charakterystykę techniczną obiektu, do którego będzie dostarczona 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,
- 7) proponowany termin rozpoczęcia poboru wody;

§ 19. 1. W przypadku istnienia technicznych możliwości przyłączenia do sieci nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w terminie do 30 dni od otrzymania wniosku wraz z kompletem załączników wydaje warunki przyłączenia i przekazuje je wnioskodawcy. W sprawach skomplikowanych termin wydania warunków może ulec wydłużeniu do 60 dni.

2. Wydane warunki techniczne przyłączenia nieruchomości są ważne 2 lata od ich wydania.

3. Warunki przyłączenia do sieci powinny określać w szczególności:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej z instalacjami odbiorcy,
- 2) lokalizację nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie,
- 3) przepływ obliczeniowy wody lub urządzenia sanitarne i techniczne, w których zużywana jest woda i odprowadzane są ścieki,
- 4) wymagania dotyczące:
 - a) miejsca zainstalowania wodomierza głównego,
 - b) miejsca zainstalowania urządzenia pomiarowego,

- c) jakości odprowadzanych ścieków,
- 5) termin ważności warunków przyłączenia.

§ 20. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w terminie 21 dni od otrzymania wniosku, informuje na piśmie o tym fakcie osobę ubiegającą się o przyłączenie, wskazując przyczyny, które uniemożliwiają przyłączenie, wydając w tym zakresie informację techniczną.

Rozdział 6.

Techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 21. 1. Techniczne możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia poprzez udostępnienie wszystkim zainteresowanym aktualnego wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, z wyłączeniem przypadku, o którym mowa w art. 21 ust. 7 Ustawy.

2. Plan o którym mowa w ust. 1, określa w szczególności planowany zakres usług wodociągowo-kanalizacyjnych, przedsięwzięcia rozwojowo-modernizacyjne oraz nakłady inwestycyjne i modernizacyjne w poszczególnych latach.

3. Warunki techniczne określające dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych przez przyszłych odbiorców są następujące:

- 1) posiadanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne niezbędnych zdolności produkcyjnych ujęć i stacji uzdatniania wody,
- 2) posiadanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne niezbędnych zdolności przesyłowych przepompowni, układów dystrybucji wody i odprowadzania ścieków,
- 3) posiadanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wystarczających zdolności oczyszczania ścieków,
- 4) istniejące lub projektowane uzbrojenie terenu w bezpośrednim otoczeniu przyłączanej nieruchomości zapewniające zachowanie świadczenia minimalnego poziomu usług, dojazd i dostęp do studni rewizyjnych.

4. Przy projektowaniu przyłącza należy uwzględnić:

- 1) posadowienie przyłącza na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem,
- 2) prowadzenie przyłącza najkrótszą trasą,
- 3) dojazd i dostęp do studni rewizyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.

§ 22. Osoby zainteresowane przyłączeniem do sieci mogą uzyskać informację o dostępności usług w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym, które udostępni do wglądu mapy i dokumentację techniczną istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz plany rozbudowy tych sieci.

§ 23. 1. Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w konkretnym przypadku wyznaczają warunki przyłączenia.

2. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci jednym odrębnym przyłączem wodociągowym lub kanalizacyjnym.

Rozdział 7.

Sposób dokonania odbioru przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wykonanego przyłącza

§ 24. Po zakończeniu budowy przyłącza, przed zawarciem umowy przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje odbioru technicznego wykonanego przyłączenia, zgodnie z procedurą wskazaną w § 25 Regulaminu celem stwierdzenia czy zostały spełnione warunki techniczne przyłączenia do sieci.

§ 25. 1. Warunkiem przystąpienia do prac zmierzających do przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej należącej do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego jest wcześniejsze uzyskanie warunków technicznych przyłączenia do sieci od przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego i podjęcia prac w czasie ich ważności.

2. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej i projektem przyłącza.

3. Wynik odbioru potwierdzony jest protokołem odbioru technicznego robót wodno-kanalizacyjnych.

4. Odbiór końcowy następuje na pisemny wniosek wykonawcy i dokonywany jest na podstawie końcowego protokołu odbioru technicznego według zasad określonych w warunkach przyłączenia do sieci.

5. Do wniosku o odbiór przyłącza należy załączyć dokumenty wymagane przez przepisy prawa budowlanego w zakresie przyłączy wodociągowych i/lub kanalizacyjnych, w szczególności:

- 1) geodezyjną inwentaryzację powykonawczą przyłącza – w warunkach, o których mowa w art.43 ust.1 i 3 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane (tj. Dz. U. z 2018 r. poz.1202 z późn.zm.);
- 2) kopię aktualnej mapy zasadniczej, na której sporządzono plan sytuacyjny lub mapę jednostkową przyjętą do państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego – w warunkach wymaganych na podstawie art. 29a ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane (tj. Dz.U. z 2018 r. poz. 1202 z późn. zm.);

6. Odbiór wykonanego przyłącza następuje po podpisaniu 2 sztuk protokołu odbioru jeden dla wykonawcy, jeden dla przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

7. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony upoważnia przyszłego odbiorcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

§ 26. 1. Koszty realizacji budowy przyłączy do sieci oraz studni wodomierzowej, pomieszczeń przewidzianych do lokalizacji wodomierza głównego, jak również urządzeń pomiarowych odprowadzanych ścieków, pokrywa osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacji sanitarnej.

2. Koszty nabycia, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego pokrywa przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne, a urządzenia pomiarowe – odbiorca usług.

3. Odbiorca usług odpowiada za zapewnienie niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych lub instalacji i przyłączy kanalizacji sanitarnej z urządzeniem pomiarowymi włącznie, chyba że umowa stanowi inaczej.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odpowiada za sprawność i konserwację sieci wodociągowej i kanalizacji sanitarnej.

Rozdział 8.

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

§ 27. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty, z wyprzedzeniem co najmniej 2-dniowym.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma również obowiązek poinformowania odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile przewidywany czas ich trwania przekracza nieprzerwanie 12 godzin.

3. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i informować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo ograniczyć lub wstrzymać świadczenie usług wodociągowych lub kanalizacyjnych wyłącznie z ważnych powodów, w szczególności jeżeli jest to uzasadnione potrzebą ochrony życia lub zdrowia ludzkiego, środowiska naturalnego, potrzebami przeciwpożarowymi a także przyczynami technicznymi w tym wystąpieniem awarii. Nie zwalnia to przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego z obowiązku zastosowania wszelkich dostępnych mu sposobów dla złagodzenia tych uciążliwości dla odbiorców.

Rozdział 9.

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

§ 28. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielania odbiorcom usług wszelkich istotnych informacji, w szczególności dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków,
- 2) występujących zakłóceń w dostawie wody i/lub w odprowadzaniu ścieków, w tym o planowanych przerwach w świadczeniu usług,
- 3) występujących awariach urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

§ 29. 1. Każdy odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczanych opłat za te usługi.

2. Reklamacja może być zgłaszana przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu w każdy możliwy sposób w szczególności pisemnie, ustnie, telefonicznie, via email po powzięciu informacji o wystąpieniu zdarzenia stanowiącego podstawę jej zgłoszenia.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 30 dni od dnia złożenia reklamacji w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub jej doręczenia przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu w inny sposób.

§ 30. W siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:

- 1) aktualnie obowiązujące na terenie Gminy Miejskiej Lubawa taryfy,
- 2) tekst jednolity „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków”, obowiązujący na terenie Gminy Miejskiej Lubawa,
- 3) aktualny wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, z wyłączeniem przypadku, o którym mowa w art. 21 ust. 7 Ustawy.

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 31. 1. Woda do celów przeciwpożarowych może być udostępniana z urządzeń wodociągowych przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, a w szczególności z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej.

2. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci wodociągowej będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego jest straż pożarna.

3. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów jej poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostki wymienione w ustępie 2 po każdorazowym poborze wody z sieci.