
**REGULAMIN
DOSTARCZANIA WODY
I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW
NA TERENIE
GMINY NOWY DWÓR MAZOWIECKI**

Załącznik do uchwały Nr XXV/336/2021 Rady Miejskiej w Nowym Dworze Mazowieckim z dnia 16 września 2021 roku.

Spis treści:

- Rozdział 1** Postanowienia ogólne.
- Rozdział 2** Minimalny poziom świadczonych usług w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków.
- Rozdział 3** Warunki i tryb zawierania Umów z Odbiorcami usług.
- Rozdział 4** Sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach.
- Rozdział 5** Warunki przyłączenia do sieci.
- Rozdział 6** Warunki Techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowych i kanalizacyjnych.
- Rozdział 7** Sposób dokonywania przez Przedsiębiorstwo odbioru wykonanego przyłącza.
- Rozdział 8** Obowiązki Odbiorców usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków.
- Rozdział 9** Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usługi odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków.
- Rozdział 10** Standardy obsługi Odbiorców usług. Sposób załatwiania reklamacji.
- Rozdział 11** Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe.

Rozdział 1 **Postanowienia ogólne**

§ 1

1. Regulamin określa zasady prowadzenia i warunki korzystania z usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi za pomocą urządzeń wodociągowych i beczkowsów oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych na terenie Gminy Nowy Dwór Mazowiecki.
2. Ilekroć w niniejszym Regulaminie używa się określeń:
 - 1) „Ustawa” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 2028);
 - 2) „Umowa” należy przez to rozumieć następujące rodzaje umów:
 - umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków,
 - umowa o zaopatrzenie w wodę,
 - umowa o odprowadzanie ścieków;
 - 3) „Odbiorca usług ” należy przez to rozumieć każdego, kto korzysta z usług wodociągowo-kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej umowy z Przedsiębiorstwem;
 - 4) „Przedsiębiorstwo” należy przez to rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, który prowadzi działalność gospodarczą w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków, na terenie Gminy Nowy Dwór Mazowiecki.

§ 2

1. użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty wyższego rzędu, w tym Ustawa.
2. Postanowienia Regulaminu odnoszące się do taryfy znajdują zastosowanie do taryfy tymczasowej w rozumieniu Ustawy.

Rozdział 2 **Minimalny poziom świadczonych usług w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków**

§ 3

1. Przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnienia następującego minimalnego poziomu świadczonych usług:
 - 1) dostarczenia wody w ilość 3 m³/miesiąc/mieszkańca, o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi i o parametrach zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (t.j. Dz.U. z dnia 11 grudnia 2017 r., poz. 2294), ciśnienie: minimalnie 0,5 bara u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym;

-
- 2) ciągłości dostaw wody, z zastrzeżeniem uzasadnionych wyjątków określonych w niniejszym Regulaminie;
 - 3) utrzymania i prawidłowego funkcjonowania urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych oraz posiadanych przez Przedsiębiorstwo przyłączy wodociągowych i przyłączy kanalizacyjnych;
 - 4) budowy urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa;
 - 5) zakupu, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego;
 - 6) ciągłości i niezawodności odprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych, m.in. strukturą i średnicą, przyłącza kanalizacyjnego oraz instalacji wewnętrznej Odbiorcy usług, w ilości 3 m³/miesiąc/mieszkańca.
2. Poziom świadczonych usług, za które Przedsiębiorstwo ponosi odpowiedzialność, określa się na zaworze za wodomierzem głównym.

Rozdział 3

Warunki i tryb zawierania Umów z Odbiorcami usług

§ 4

1. Dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej Umowy zawartej między Przedsiębiorstwem a Odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 Ustawy.
2. Umowa, o której mowa w ust.1, 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) ustaleń zawartych w zezwoleniu, na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę zbiorowego odprowadzania ścieków, o których mowa w art. 18 Ustawy;
 - 7) okresu obowiązywania Umowy, sposób jej rozwiązania oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków Umowy, w tym warunków wypowiedzenia.
3. Przedsiębiorstwo może posługiwać się wzorcem umownym.
4. Z Odbiorcami usług 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.

§ 5

-
1. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków jest zawierana z osobą, której nieruchomości została przyłączona do sieci i która wystąpiła z wnioskiem o zawarcie Umowy.
 2. Umowa 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.
 3. Jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi, Umowa jest zawierana z ich właścicielem lub z zarządcą z zastrzeżeniem ust. 6 art. 6 Ustawy.

§ 6

1. Odbiorca usług składa do Przedsiębiorstwa pisemny wniosek o zawarcie Umowy, a w przypadku zmiany Odbiorcy usługi, bez konieczności zmiany pozostałych warunków świadczenia usług, wniosek o zmianę Umowy.
2. Przedsiębiorstwo w terminie do 30 dni od daty złożenia wniosku, przedkłada Odbiorcy usług projekt Umowy.

§ 7

Postanowienia Umów zawieranych przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcami usług nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów Ustawy, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie Ustawy oraz postanowień Regulaminu.

Rozdział 4

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

§ 8

Rozliczenia z Odbiorcami usług za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są przez Przedsiębiorstwo na podstawie określonych w taryfie cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.

§ 9

1. Zmiana taryf wymaga podania do wiadomości publicznej zgodnie z przepisami Ustawy.
2. Stosowanie przez Przedsiębiorstwo cen i stawek opłat wynikających z nowych prawidłowo podanych do wiadomości publicznej taryf nie wymaga odrębnego informowania Odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości.
3. Przedsiębiorstwo może dołączyć do Umowy, w chwili jej zawarcia, aktualnie obowiązującą taryfę zawierającą ceny i stawki opłat, lub jej wyciąg, właściwe dla Odbiorcy usług, będącego stroną Umowy.

§ 10

1. Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku – w oparciu o przeciętne normy zużycia wody.
2. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.

-
3. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie Umowy, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w Umowie.
 4. 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 jednego dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług.

§ 11

Szczegółowe warunki prowadzenia rozliczeń za świadczone usługi określa Umowa.

Rozdział 5 **Warunki przyłączenia do sieci**

§ 12

Wydawanie warunków przyłączenia do sieci odbywa się w trybie i na zasadach przewidzianych w przepisie art. 19a Ustawy.

§ 13

1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie jej nieruchomości do sieci składa Przedsiębiorstwu pisemny wniosek o wydanie warunków przyłączenia, który musi zawierać co najmniej:
 - 1) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci;
 - 2) wskazanie lokalizacji nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci, w tym jego adres i numer działki ewidencyjnej, na której się znajduje;
 - 3) informacje o przeznaczeniu i sposobie wykorzystywania nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci;
 - 4) określenie dobowego zapotrzebowania na wodę z podziałem na wodę do celów bytowych, technologicznych, przeciwpożarowych oraz innych, z uwzględnieniem przepływów średniodobowych i maksymalnych godzinowych;
 - 5) określenie ilości i jakości odprowadzanych ścieków z podziałem na ścieki bytowe i przemysłowe oraz wielkości ładunku zanieczyszczeń;
 - 6) plan zabudowy lub szkic sytuacyjny, określający usytuowanie przyłącza w stosunku do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i sieci uzbrojenia terenu.
2. Przedsiębiorstwo potwierdza pisemnie złożenie przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci.

§ 14

1. Przedsiębiorstwo jest obowiązane wydać warunki przyłączenia do sieci albo uzasadnić ich odmowę w terminach określonych w art. 19a Ustawy:
 - 1) 21 dni - od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci,

-
- w przypadku budynków mieszkalnych jednorodzinnych, w tym znajdujących się
w zabudowie zagrodowej;
- 2) 45 dni - od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w pozostałych przypadkach.
2. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Przedsiębiorstwo może przedłużyć te terminy odpowiednio o kolejne 21 albo 45 dni, po uprzednim zawiadomieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci z podaniem uzasadnienia przyczyn tego przedłużenia.
Do terminów tych nie wlicza się terminów przewidzianych w przepisach prawa do dokonania określonych czynności, terminów na uzupełnienie wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, okresów innych opóźnień spowodowanych z winy podmiotu wnioskującego o przyłączenie do sieci albo z przyczyn niezależnych od Przedsiębiorstwa.
3. Warunki przyłączenia do sieci określają co najmniej:
- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej;
 - 2) parametry techniczne przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego;
 - 3) miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, a także innych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych;
 - 4) sposób odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.
4. Warunki przyłączenia do sieci wydane przez Przedsiębiorstwo są ważne przez okres 2 lat od dnia ich wydania.

§ 15

Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci odrębnym przyłączem wodociągowym i przyłączem kanalizacyjnym.

§ 16

1. Odbiór przyłącza dokonywany jest na podstawie protokołu odbioru technicznego,
o którym mowa w Rozdziale 7 Regulaminu.
2. Protokół odbioru technicznego stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia, a jego podpisanie przez strony upoważnia podmiot do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie Umowy, o której mowa w § 4.

Rozdział 6 **Warunki Techniczne określające możliwości dostępu do usług** **wodociągowych** **i kanalizacyjnych**

§ 17

Dostępność do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniona jest od:

- 1) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa;
- 2) możliwości technicznych urządzeń Przedsiębiorstwa wynikających z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjnej wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność źródeł wody) lub jej

-
- dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczenia ścieków (wydajność oczyszczalni);
- 3) posiadaniu tytułu prawnego do takich urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych przez Przedsiębiorstwo.

§ 18

1. Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych wynikają z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości Przedsiębiorstwa, dostarczania posiadaną infrastrukturą techniczną wody nadającej się do spożycia przez ludzi jak również, możliwości odprowadzania posiadaną infrastrukturą techniczną ścieków.
2. Dostępność do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniona jest od rozkładu obszaru objętego sieciami oraz uwarunkowana położeniem instalacji Odbiorcy usług względem poziomu urządzeń Przedsiębiorstwa.
3. Ustala się następujące warunki techniczne określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:
 - 1) minimalna średnica przyłącza wodociągowego wynosi 40 mm, a minimalna średnica przyłącza kanalizacyjnego wynosi 160 mm;
 - 2) jak najbliżej miejsca włączenia przyłącza wodociągowego do sieci należy zainstalować zasuwę, a obudowę zasuwy wyposażać w skrzynkę uliczną w celu zabezpieczenia przed zniszczeniem;
 - 3) przyłącze wodociągowe należy zakończyć podejściem wodomierzowym służącym do zamontowania wodomierza głównego;
 - 4) przebieg i zagłębienie przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego należy prowadzić możliwie najkrótszą, bezkolizyjną trasą, z jak najmniejszą ilością załamań, z uwzględnieniem strefy przemarzania gruntu i obciążeń ruchu drogowego;
 - 5) w przypadku instalacji kanalizacyjnych, z których nie jest możliwe grawitacyjne odprowadzanie ścieków do sieci kanalizacyjnej należy zastosować przepompownię, która pozostanie w eksploatacji Odbiorcy usług;
 - 6) należy zapewnić możliwość dostępu do studni wodomierzowej na przyłączy wodociągowym i studni rewizyjnych na przyłączy kanalizacyjnym;
 - 7) za każdym zestawem wodomierza głównego od strony instalacji należy zastosować zabezpieczenie uniemożliwiające wtórne zanieczyszczenie wody zgodnie z wymogami dla przepływów zwrotnych, określonymi w Polskiej Normie dotyczącej projektowania instalacji wodociągowych;
 - 8) lokalizacja przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych oraz studzienek na nich, a także innej zabudowy i nasadzeń na terenie nieruchomości powinna uwzględniać pasy ochronne urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
4. Warunki zawarte w ust. 3 pkt 1-8 należy uwzględnić przy projektowaniu przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych.

Rozdział 7

Sposób dokonywania przez Przedsiębiorstwo odbioru wykonanego przyłącza

§ 19

1. Odbiór wykonanego przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego odbywa się po złożeniu przez podmiot pisemnego wniosku o odbiór techniczny, po zakończeniu robót i dostarczeniu kompletnej dokumentacji powykonawczej

-
- przyłącza. Odbiór jest dokonywany niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od daty złożenia wniosku, przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron na podstawie protokołu odbioru technicznego.
2. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:
 - 1) datę odbioru;
 - 2) adres nieruchomości, do której wykonano przyłącze;
 - 3) dane osób uczestniczących w odbiorze, w tym dane wykonawcy i użytkownika;
 - 4) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem danych technicznych, średnicy, długości, rodzaj materiałów i rodzaj/typ włączenia;
 - 5) podpisy osób uczestniczących w odbiorze.
 3. Odbioru przyłącza dokonuje się przed zasypaniem przyłącza. Odbiór prac ulegających częściowemu zakryciu (zasypaniu) podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać Przedsiębiorstwu przed zakryciem (zasypaniem).
 4. Podpisany przez wszystkich członków komisji protokół odbioru przyłącza bez wad, stanowi podstawę do złożenia wniosku o zawarcie Umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.
 5. Przedsiębiorstwo nie może odmówić odbioru przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, wykonanego zgonie z warunkami przyłączenia do sieci wydanymi przez Przedsiębiorstwo.

Rozdział 8

Obowiązki Odbiorców usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków

§ 20

Odbiorcy usług zobowiązani są do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami Ustawy i niepowodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo oraz nieutrudniający działalności Przedsiębiorstwa, a w szczególności do:

- 1) użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwość wystąpienia awarii, skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej na skutek m.in. cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania;
- 2) montażu i utrzymania zaworów antyskażeniowych;
- 3) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób niepowodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej;
- 4) informowania Przedsiębiorstwa o własnych ujęciach wody, w celu prawidłowego ustalania opłat za odprowadzanie ścieków;
- 5) wykorzystywania wody z sieci wodociągowej oraz korzystania z przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie na warunkach określonych w pisemnej Umowie zawartej z Przedsiębiorstwem;
- 6) zapewnienia niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych;
- 7) zapewnienia niezawodnego działania wodomierzy i urządzeń pomiarowych poprzez ich odpowiednie zabezpieczenie przed uszkodzeniami mechanicznymi lub skutkami niskich temperatur, a także prawidłowe utrzymanie studzienki czy też pomieszczenia, w którym są zamontowane oraz uniemożliwienie dostępu osób nieuprawnionych do tych pomieszczeń;

-
- 8) umożliwienia pracownikom Przedsiębiorstwa wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego Odbiorcy usług w celu dokonania czynności określonych w art. 7 Ustawy;
- 9) podjęcia działań ograniczających skutki awarii oraz udostępniania Przedsiębiorstwu terenu w celu usunięcia awarii lub kontroli działania urządzeń pomiarowych, wodociągowych, kanalizacyjnych i przyłączy.

§ 21

1. Odbiorca usług zobowiązany jest do powiadomienia Przedsiębiorstwa o:
- 1) wszelkich zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci wodno-kanalizacyjnej;
 - 2) wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego, podlicznika lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomby.
2. Odbiorca usług zobowiązany jest do powiadamiania Przedsiębiorstwa o zmianach własnościowych nieruchomości lub zmianach użytkownika lokalu.

§ 22

Dostarczający ścieki zobowiązany jest do natychmiastowego powiadamiania Przedsiębiorstwa o zrzutach awaryjnych lub zmianie jakości ścieków, która może odbiegać od warunków Umowy.

§ 23

Zużycie do podlewania uzdatnionej wody podziemnej nie może naruszać racjonalnej gospodarki wodą i uniemożliwiać korzystanie z wody innym odbiorcom.

§ 24

Zabrania się wprowadzania wód opadowych i roztopowych do kanalizacji sanitarnej, a także wprowadzania ścieków bytowych i przemysłowych do urządzeń kanalizacji deszczowej.

Rozdział 9

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

§ 25

1. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody oraz przewidywanym obniżeniu jej jakości Przedsiębiorstwo powinno poinformować Odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty, a w szczególności poprzez zamieszczenie ogłoszenia na stronie internetowej Przedsiębiorstwa, co najmniej na 2 dni przed planowanym terminem.
2. Gdy przerwa miałaby przekroczyć 12 godzin, Przedsiębiorstwo powinno poinformować Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty, a w szczególności poprzez zamieszczenie ogłoszenia na stronie internetowej Przedsiębiorstwa, co najmniej na 7 dni przed planowanym terminem.

§ 26

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.

§ 27

W przypadku budynków wielolokalowych, Przedsiębiorstwo może o zdarzeniach wskazanych w § 25-26 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości.

§ 28

Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadkach i na warunkach określonych w art. 8 Ustawy.

§ 29

W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego działania 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 nieprawidłowego działania wodomierza.

Rozdział 10 **Standardy obsługi Odbiorców usług.** **Sposób załatwiania reklamacji.**

§ 30

Przedsiębiorstwo udostępnia, wszystkim zainteresowanym, w swojej siedzibie oraz na swojej stronie internetowej:

- 1) informację o aktualnie obowiązujących taryfach cen i stawek opłat obowiązujących na terenie Gminy;
- 2) ujednolicony tekst Regulaminu;
- 3) ujednolicony tekst Ustawy.

§ 31

1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane na wniosek złożony przez Odbiorcę usług do udzielania wszelkich informacji dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez Odbiorcę usług Umowy;
- 2) występujących zakłóceń w dostawach wody lub odprowadzaniu ścieków;
- 3) występujących awarii urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych;
- 4) planowanych przerw w świadczeniu usług.

2. Przedsiębiorstwo udziela informacji wskazanych w ust. 1 telefonicznie lub za pośrednictwem elektronicznych środków przekazu niezwłocznie, jednakże w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty wpływu wniosku do Przedsiębiorstwa.

3. Jeżeli wniosek o udzielenie informacji jest wyrażony w formie pisemnej, Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi w tej samej formie, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia otrzymania wniosku, chyba że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zaznaczyła, że odpowiedź ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 2.

4. Jeżeli udzielenie informacji wymaga dokonania ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust. 2 i 3, Przedsiębiorstwo przed upływem

tych terminów informuje o tym osobę, która złożyła wniosek o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielania odpowiedzi.

§ 32

1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu świadczenia przez Przedsiębiorstwo usługi, w szczególności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi oraz wysokości naliczonej opłaty.
2. Wszystkie reklamacje dotyczące usług można zgłaszać w siedzibie Przedsiębiorstwa osobiście do protokołu lub w formie pisemnej na jego adres lub w formie elektronicznej na adres e-mail wskazany przez Przedsiębiorcę na stronie internetowej.
3. Reklamacja winna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby Odbiorcy usług;
 - 2) numer i datę zawarcia Umowy;
 - 3) przedmiot reklamacji;
 - 4) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 5) podpis Odbiorcy.
4. Do reklamacji należy wskazać lub dołączyć dokumenty i inne dowody umożliwiające jej rozpatrzenie.
5. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację i udzielić pisemnej odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia jej wniesienia (tj. od daty jej wpływu do Przedsiębiorstwa), chyba że rozpatrzenie reklamacji wymaga przeprowadzenia dodatkowych czynności wyjaśniających, o czym Przedsiębiorstwo niezwłocznie informuje składającego reklamację wskazując jednocześnie termin rozpatrzenia reklamacji.

Rozdział 11

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 33

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

§ 34

W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, służących do zbiorowego zaopatrzenia w wodę, jednostka straży pożarnej niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od dnia dokonania poboru wody przekazuje Przedsiębiorstwu pisemną informację o ilości pobranej wody na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem miejsca i daty poboru. Informacja ta stanowi podstawę do rozliczeń, za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe, pomiędzy Przedsiębiorstwem a Gminą.