

# Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Marciszów

## Rozdział I Postanowienia ogólne

### § 1.

Celem niniejszego regulaminu jest:

1. Określenie praw i obowiązków **Gminy Marciszów** w zakresie działalności polegającej na zbiorowym dostarczaniu wody i zbiorowym odprowadzaniu ścieków na terenie gminy Marciszów, zwanej dalej **Usługodawcą**.
2. Określenie praw i obowiązków odbiorców usług wodociągowo-kanalizacyjnych świadczonych przez Usługodawcę, wynikających z ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków ( Dz. U. Nr 72, poz. 747) oraz z przepisów wykonawczych do tej ustawy,
3. Ustanowienie warunków przyłączenia do sieci, zgodnie z art. 15 ust.4 ustawy,
4. Udostępnienie istniejącym i przyszłym odbiorcom informacji na temat wzajemnych praw i obowiązków Usługodawcy i odbiorców usług.
5. Poprzez zbiorowe zaopatrzenie w wodę rozumie się działalność Usługodawcy polegającą na ujmowaniu, uzdatnianiu i dostarczaniu wody.
6. Przez zbiorowe odprowadzanie ścieków rozumie się działalność Usługodawcy polegającą na przyjmowaniu, odprowadzaniu i oczyszczaniu ścieków.
7. Przez „przyjmowanie „ ścieków rozumie się przyjmowanie dowożonych wozem asenizacyjnym ścieków z osadników przydomowych do sieci kanalizacyjnej Usługodawcy.
8. Ilekroć w regulaminie niniejszym używa się określenia „ustawa" należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. Nr 72 poz. 747).

### § 2.

Odbiorcą usług w znaczeniu niniejszego regulaminu jest każdy, kto korzysta z usług wodociągowo-kanalizacyjnych w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie zawartej umowy, zwanym dalej Odbiorcą.

### § 3.

Dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie umowy o zaopatrzeniu w wodę lub odprowadzaniu ścieków zawartej między Usługodawcą a Odbiorcą.

## Rozdział II Zawieranie umów

### § 4.

Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków określają przepisy art.6 ustawy.

1. Zawarcie umowy następuje na pisemny wniosek osoby, której nieruchomość została przyłączona do sieci.
2. Umowa, o której mowa w § 5 zawiera w szczególności postanowienia dotyczące:
  - 2.1. ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych lub kanalizacyjnych oraz warunków ich

- świadczenia,
- 2.2. sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń,
  - 2.3. praw i obowiązków stron umowy,
  - 2.4. procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,
  - 2.5. dokumentów upoważniających do wstępu na teren nieruchomości i do pomieszczeń odbiorcy usług,
  - 2.6. okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy, w tym warunków wypowiedzenia.
3. Dokumenty, o których mowa w ust.2, pkt. 2.5 oraz upoważnienie podpisane przez Wójta Gminy określają czynności, których wykonanie wymaga wstępu na teren nieruchomości Odbiorcy, w szczególności obejmujące: dokonanie odczytu i sprawdzenia prawidłowości działania urządzenia pomiarowego i wodomierza głównego lub wodomierzy w lokalach, wykonanie prac konserwacyjno-remontowych oraz kontrolę korzystania z usług zgodnie z umową.
  4. Umowa może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z obiektu budowlanego, do którego ma być dostarczona woda lub, z której mają być odprowadzone ścieki, a w uzasadnionych przypadkach z osobą, którą korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
  5. Jeżeli nieruchomość zabudowana jest budynkiem wielolokalowym, umowa zawierana jest z właścicielem budynku lub zarządcą nieruchomości wspólnej.
  6. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego, o którym mowa w ust. 5 Usługodawca zawiera odrębne umowy z korzystającymi z lokali osobami, jeżeli są spełnione następujące warunki:
    - a) wszystkie lokale wyposażone są w zainstalowane wodomierze zgodnie z obowiązującymi warunkami technicznymi w sposób uzgodniony z Usługodawcą,
    - b) możliwy jest odczyt wskazań wodomierzy,
    - c) wnioskodawca ustala sposób rozliczeń różnic wskazań między wodomierzem głównym a wodomierzami zainstalowanymi w poszczególnych lokalach oraz zasady ich utrzymania, co winien udokumentować stosownymi zgodami lokatorów,
    - d) uzgodniony został przez strony sposób przerywania dostarczania wody do lokalu bez zakłócenia dostaw w pozostałych lokalach.
  7. Usługodawca może wyrazić zgodę na zawarcie umów z korzystającymi z lokali osobami, o których mowa w art. 6 ust. 4 i 5 ustawy, również w przypadku, gdy nie są spełnione warunki, o których mowa w art. 6 ust. 6 ustawy.

## **§ 5.**

1. Umowa może być zawarta na czas nieokreślony lub określony.
2. Umowa winna określać możliwość jej rozwiązania w przypadkach określonych przepisami kodeksu cywilnego oraz art.8 ustawy.
3. Umowa zawarta na czas nieokreślony winna dopuszczać jej rozwiązanie przez Odbiorcę za wypowiedzeniem lub na zgodny wniosek stron.
4. Rozwiązanie lub wygaśnięcie umowy skutkuje zastosowaniem przez Usługodawcę środków technicznych uniemożliwiających dalsze korzystanie z usług.

## **§ 6.**

W umowach dotyczących odprowadzania ścieków Usługodawca uwzględnia postanowienia wynikające z rozporządzenia ministra właściwego do spraw gospodarki przestrzennej i mieszkaniowej

## **Rozdział III Obowiązki Usługodawcy**

## **§ 7.**

1. Usługodawca ma obowiązek zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem (określonym w odpowiednich

przepisach) oraz dostawy wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, a także zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody (określonej w odpowiednich przepisach).

2. Jakość dostarczonej przez Usługodawcę wody stwierdza się u wylotu na zaworze głównym za wodomierzem głównym.
3. W przypadku wystąpienia zanieczyszczenia wody, którego skutkiem będzie nie spełnienie obowiązujących przepisów w zakresie jakości wody, Usługodawca ma prawo do odcięcia dostawy wody do Odbiorcy. W takim przypadku jest on zobowiązany do równoczesnego udostępnienia zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia i poinformowania o możliwościach korzystania z tego punktu.

#### **§ 8.**

1. Usługodawca zobowiązany jest do zapewnienia prawidłowej eksploatacji posiadanej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej.
2. Usługodawca zobowiązany jest do regularnego informowania mieszkańców gminy o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

#### **§ 9.**

O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody Usługodawca powinien poinformować odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty w terminach określonych ustawą, zapewniając w czasie odcięcia wody równoczesnego udostępnienia zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformowania o możliwościach korzystania z tego punktu.

#### **§ 10.**

1. Usługodawca zobowiązany jest do zainstalowania i utrzymania u Odbiorcy wodomierza głównego.

### **Rozdział IV Sposób rozliczeń**

#### **§ 11.**

Podstawowe zasady rozliczeń za zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków określają przepisy ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków stanowią one, że:

- 1) rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone przez Usługodawcę z odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków,
- 2) ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, ustalane na podstawie rozporządzenia, o którym mowa w art. 27 ustawy,
- 3) ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych,
- 4) w razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie,
- 5) w rozliczeniach 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,
- 6) jeżeli odprowadzającym ścieki jest zakład produkcyjny nie posiadający urządzeń pomiarowych, ilość odprowadzanych ścieków ustala się w umowie między dostawcą a odbiorcą ścieków, z uwzględnieniem udokumentowanej ilości bezpowrotnie zużytej wody do celów produkcyjnych i technologicznych.

#### **§ 12.**

Jeżeli odprowadzającym ścieki jest zakład produkcyjny, który posiada własne ujęcia wody, ilość odprowadzanych ścieków ustala się wyłącznie na podstawie urządzenia pomiarowego zainstalowanego na koszt odbiorcy usług,

### **§ 13.**

W przypadku zawarcia umów z użytkownikami lokali w budynkach wielolokalowych, ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie zainstalowanych tam wodomierzy, z uwzględnieniem różnicy wynikającej pomiędzy odczytem na wodomierzu głównym a sumą odczytów z wodomierzy w lokalach.

### **§ 14.**

W przypadku braku wodomierza ilość zużytej wody określa się na podstawie przeciętnych norm zużycia określonych zgodnie z art. 27 ust. 3 ustawy.

### **§ 15.**

W przypadku awarii wodomierza ilość pobranej wody przez Odbiorcę określa się na podstawie zużycia w trzech ostatnich miesiącach poprzedzających awarię .

### **§ 16.**

1. Strony określają w umowie okres obrachunkowy oraz skutki niedotrzymania terminu zapłaty jak również sposób uiszczania opłat.
2. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie 14 dni od daty dostarczenia rachunku,
3. Zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości rachunku nie wstrzymuje jego zapłaty,
4. W przypadku stwierdzenia nadpłaty, zostanie ona zaliczona na poczet przyszłych należności, a na żądanie odbiorcy usług jej zwrot następuje w ciągu 14 dni od daty złożenia wniosku w tej sprawie.

### **§ 17.**

Przy rozliczeniach z odbiorcami, Usługodawca obowiązane jest stosować taryfę zatwierdzoną uchwałą rady gminy.

### **§ 18.**

Taryfa wymaga ogłoszenia w miejscowej prasie, co najmniej na 7 dni przed wejściem jej w życie.

## **Rozdział V Warunki przyłączenia do sieci.**

### **§ 19.**

1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie.
2. Usługodawca po otrzymaniu wniosku wydaje warunki techniczne na przyłączenie nieruchomości.
3. Warunkiem przystąpienia do wykonania robót przyłączeniowych jest wcześniejsze uzgodnienie dokumentacji technicznej z Usługodawcą.
4. Przed podpisaniem umowy na dostawę wody lub odprowadzanie ścieków Usługodawca dokonuje odbioru wykonanego przyłącza pod kątem spełnienia warunków technicznych.

### **§ 20.**

1. Przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej następuje na podstawie umowy o przyłączenie i po spełnieniu technicznych warunków przyłączenia, określonych przez Usługodawcę zwanych dalej „warunkami przyłączenia”.
2. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej może występować osoba, posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci.
3. Osoba, o której mowa w ust. 1, składa u Usługodawcy wniosek o określenie warunków przyłączenia.
4. Wzór wniosku, o którym mowa w ust. 1 i 2, ustala Usługodawca.

## § 21.

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

## § 22.

1. Usługodawca określa warunki przyłączenia i przekazuje wnioskodawcy wraz z projektem umowy o przyłączenie, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia złożenia wniosku,
2. Warunki przyłączenia są ważne dwa lata od dnia ich określenia.
3. W razie braku możliwości podłączenia nieruchomości do sieci usługodawca terminie 21 dni od daty otrzymania wniosku, o którym w § 19 informuje o tym osobę ubiegającą się o podłączenie wskazując wyraźnie powody, które uniemożliwiają podłączenie.

## § 23.

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

## § 24.

1. Umowa o przyłączenie stanowi podstawę do rozpoczęcia realizacji prac projektowych i budowlano-montażowych.
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 w ust. 2, są potwierdzane przez strony w protokołach, których wzory określa Usługodawca.

## § 25.

1. Zakres budowy urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, realizowanych i finansowanych przez Usługodawcę oraz przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci określają przepisy ustawy, stanowiąc:
  - 1) realizację budowy przyłączy do sieci oraz studni wodomierzowej, pomieszczenia przewidzianego do lokalizacji wodomierza głównego i urządzenia pomiarowego zapewnia na własny koszt osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci,

- 2) koszty zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego pokrywa Usługodawca a urządzenia pomiarowego odbiorca usług.
2. W przypadkach, gdy plany inwestycyjne właścicieli lub zarządców nieruchomości wyprzedzają plan inwestycyjny Usługodawcy, mogą oni wybudować na własny koszt, w porozumieniu Usługodawcą, urządzenia wodociągowe i kanalizacyjne niezbędne do korzystania z usług.
3. Urządzenia, o których mowa w ust. 1 mogą podlegać odpłatnemu przekazaniu gminie na zasadach określonych w art. 31 ustawy.

## **Rozdział VI**

### **Techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych**

#### **§ 26.**

1. Usługodawca ma prawo odmówić przyłączenia nowego Odbiorcy do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, jeżeli w wyniku przyłączenia warunki techniczne pogorszą się tak, że nie zostanie zachowany minimalny poziom usług, a w szczególności, jeżeli zabraknie wymaganych zdolności produkcyjnych ujęć, stacji uzdatniania i oczyszczalni ścieków oraz zdolności dostawczych istniejących układów dystrybucji wody i odprowadzania ścieków.
2. Usługodawca ma prawo odmówić przyłączenia nowego Odbiorcy do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, jeżeli przyłączenie do sieci spowoduje obniżenie poziomu usług w stopniu takim, że nie będą spełnione wymagania określające minimalny poziom usług.
3. Usługodawca ma prawo odmówić przyłączenia do sieci, jeżeli nie posiada technicznych możliwości świadczenia usług.
4. Poziom dostępu do usług wodociągowych w przyszłości wyznaczają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

#### **§ 27.**

1. Jeżeli umowa o dostarczenie wody lub odprowadzanie ścieków nie stanowi inaczej Odbiorca odpowiada za zapewnienie niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym łącznie.
2. W przypadku wypływu wody z przyłącza wodociągowego lub odcinka sieci wodociągowej będącej własnością odbiorcy, na skutek awarii, w ciągu 12 godzin od jej powstania, Usługodawca ma prawo do odcięcia dopływu wody i usunięcia awarii na koszt odbiorcy. Koszty jej usunięcia ustalone zostaną wg. obowiązujących na dzień wykonania robót zasad rozliczania kosztów działalności u Usługodawcy.
3. Wodomierze poza wodomierzem głównym są częścią instalacji wewnętrznej i ich montaż, utrzymanie oraz legalizacja obciąża eksploatatora instalacji.

## **Rozdział VII**

### **Sposób dokonywania odbioru przez Usługodawcę wykonanego przyłącza**

#### **§ 28.**

1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, Usługodawca dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez Usługodawcę warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej oraz z projektem przyłącza.
2. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.
3. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.

4. Przed zasypaniem należy wykonać operat geodezyjny powykonawczy, w zakresie wskazanym w warunkach technicznych, w dwóch egzemplarzach, z których jeden dostarcza się do Usługodawcy a drugi do właściwej jednostki Starostwa zajmującego się aktualizacją dokumentacji geodezyjnej.

## **Rozdział VIII**

### **Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków**

#### **§ 29.**

Usługodawca jest zobowiązany na życzenie Odbiorców lub z własnej inicjatywy do udzielania informacji dotyczących występujących zakłóceń zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków oraz awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

#### **§ 30.**

1. Wystąpienie przerwy w dostawie wody i odbiorze ścieków może mieć miejsce w przypadku:
  - 1) awarii,
  - 2) planowanych prac konserwacyjno-remontowych,
  - 3) braku wody na ujęciu,
  - 4) wydania decyzji Inspekcji Sanitarnej o wstrzymaniu dostawy wody,
  - 5) potrzeby zwiększenia dopływu wody do hydrantów przeciwpożarowych,
  - 6) wystąpienia siły wyższej.
2. W czasie trwania klęski żywiołowej lub suszy, Usługodawca ma prawo wprowadzić ograniczenia w dostawie wody, w granicach możliwości dystrybucji, po uprzednim zawiadomieniu Odbiorców usług o tych ograniczeniach.

#### **§ 30.**

1. O planowanych przerwach w dostawie wody i odbiorze ścieków Usługodawca powinien zawiadomić Odbiorcę usług najpóźniej na 7 dni przed planowanym terminem w sposób zwyczajowo przyjęty.
2. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin Usługodawca powinien zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować Odbiorców usług o miejscu jego lokalizacji w sposób zwyczajowo przyjęty.
3. Wstrzymanie zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków bez uprzedniego zawiadomienia Odbiorców może nastąpić w przypadkach, gdy:
  - 1) z powodu awarii sieci nie ma możliwości prowadzenia zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków,
  - 2) dalsze funkcjonowanie sieci stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska.
4. O wstrzymaniu zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków, o którym mowa w ust. 3, Usługodawca niezwłocznie informuje Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty.

#### **§ 31.**

1. Usługodawca może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli:
  - 1) przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa,
  - 2) Odbiorca usług nie uiścił opłat za pełne dwa okresy obrotowe następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty – ponowne włączenie może nastąpić dopiero po spłaceniu przez Odbiorcę usług części zadłużenia (co najmniej 50%) i podpisaniu ugody co do spłaty pozostałej części zadłużenia oraz uregulowaniu należności za dokonanie wyłączenia i ponownego włączenia,
  - 3) jakość odprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego,

- 4) został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków, to jest bez zawarcia pisemnej umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych,
  - 5) w przypadku rozwiązania umowy przez Odbiorcę.
2. W przypadku odcięcia przez Usługodawcę dostawy wody z przyczyn określonych w ust. 1 pkt. 2. Usługodawca jest zobowiązany do udostępnienia zastępczego punktu poboru wody i poinformowania o możliwościach korzystania z tego punktu.

## **Rozdział IX**

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

#### **§ 32.**

1. Potencjalni odbiorcy usług wodociągowo-kanalizacyjnych mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności tych usług i mieć wgląd:
- a) w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy
  - b) w miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego,
  - c) w regulamin świadczenia usług,
  - d) wgląd w wieloletnie plany inwestycyjne.
  - e) w plany inwestycyjne,

#### **§ 33.**

Usługodawca winien zapewnić odbiorcom należyty poziom usług.

#### **§ 34.**

Usługodawca zobowiązany jest do udzielania na życzenie klienta lub z własnej inicjatywy pełnej informacji dotyczącej realizacji usług a przede wszystkim informacji taryfowych.

#### **§ 35.**

Usługodawca winien reagować możliwie niezwłocznie na zgłoszone reklamacje nie dłużej jednak niż w ciągu 14 dni.

#### **§ 36.**

W przypadku obniżenia jakości dostarczanej wody Usługodawca winien udzielić odbiorcy upustu na zasadach określonych w umowie.

#### **§ 37.**

1. Usługodawca zobowiązany jest do udzielania odbiorcom usług informacji dotyczących występujących zakłóceń zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków oraz awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
2. Wstrzymanie zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców w przypadkach, gdy występują warunki stwarzające zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiające świadczenia usług, w szczególności, gdy:
  - 1) z powodu awarii sieci nie ma możliwości prowadzenia zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków,
  - 2) dalsze funkcjonowanie sieci stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska,
3. O wstrzymaniu zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków, o którym mowa w ust. 2, Usługodawca niezwłocznie informuje odbiorców, w sposób zwyczajowo przyjęty.



### **§ 38.**

1. Jeżeli strony nie ustaliły w umowie o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków inaczej, obowiązują następujące wymagania w zakresie udzielania informacji i odpowiedzi, w związku z niedotrzymaniem ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków:

1) udzielenie informacji na żądanie odbiorców następuje w ciągu:

- a) 12 godzin - na telefoniczne żądanie określenia przewidywanego terminu usunięcia przerw i zakłóceń w świadczeniu usług,
- b) 7 dni - na pisemne żądanie usunięcia przerw i zakłóceń, o których mowa w pkt. a,
- c) 30 dni - na pisemne i telefoniczne skargi i zażalenia, wymagające przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.

### **§ 39.**

Usługodawca zobowiązany jest do zawiadomienia odbiorców usług o planowanych zmianach warunków technicznych zaopatrzenia wodę i odprowadzania ścieków z wyprzedzeniem umożliwiającym dostosowanie instalacji do nowych warunków, nie krótszym niż 12 miesięcy.

## **Rozdział X Warunki dostawy wody na cele przeciwpożarowe**

### **§ 40.**

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

## **Rozdział XI Postanowienia końcowe**

### **§ 41.**

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

### **§ 42.**

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

### **§ 43.**

Zamierzający korzystać z usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków winien wystąpić z wnioskiem o zawarcie umowy do Usługodawcy.

### **§ 44.**

Odbiorca winien zapewnić niezawodne działanie wodomierzy i urządzeń pomiarowych poprzez ich odpowiednie zabezpieczanie przed uszkodzeniami mechanicznymi lub skutkami niskich temperatur a także prawidłowe utrzymanie studzienki czy też pomieszczenia, w którym są zamontowane oraz dostępu osób nieuprawnionych do tych pomieszczeń.

### **§ 45.**

Odbiorca usług zobowiązany jest do natychmiastowego powiadomiania Usługodawcy o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego w tym o zerwaniu plomby.

**§ 46.**

Odbiorca zobowiązany jest do powiadamiania Usługodawcy o zmianach własnościowych nieruchomości lub zmianach użytkownika lokalu.

**§ 47.**

Dostarczający ścieki zobowiązany jest do natychmiastowego powiadomienia Usługodawcy o zrzutach awaryjnych lub zmianie jakości ścieków odbiegających od warunków umowy.

**§ 48.**

Odbiorca jest zobowiązany do terminowego regulowania należności za dostawę wody i odprowadzanie ścieków.

**§ 49.**

Odbiorca wody powinien racjonalnie gospodarować wodą i używać ją zgodnie z przeznaczeniem.

**§ 50.**

W sprawach nie objętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy prawa, a w szczególności ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. Nr 72, poz. 747) wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na podstawie ustawy.