

## **REGULAMINU DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY BANIE MAZURSKIE**

### **ROZDZIAŁ I**

#### **PRZEPISY OGÓLNE**

##### **§ 1**

1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi za pomocą urządzeń wodociągowych oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych na terenie gminy Banie Mazurskie.
2. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o „Ustawie” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków ( tekst jednolity: Dz. U. z 2020 r. , poz. 2028 z późn. zm. )
3. użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym szczególności Ustawa.

### **ROZDZIAŁ II**

#### **MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO – KANALIZACYJNE W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

##### **Oddział 1**

##### **Prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego**

##### **§ 2**

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków ma obowiązek:

- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do:
  - a) realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem, zgodnym w szczególności z przepisami wydanymi na podstawie art. 7 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. - Prawo budowlane (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 1333); Ciśnienie wody w instalacji wodociągowej w budynku, poza hydrantami przeciwpożarowymi, powinno wynosić przed każdym punktem czerpalnym nie mniej niż 0,1 MPa; jeżeli minimalne ciśnienie nie może być uzyskane ze względu na występujące stale lub okresowo niedostateczne ciśnienie wody w sieci wodociągowej, należy zastosować odpowiednie urządzenia techniczne zapewniające wymaganą jego wielkość w instalacji wodociągowej w budynku;

Minimalna ilość wody dostarczana do odbiorcy wynosi 0,5 m<sup>3</sup>/dobę oraz 6 m<sup>3</sup>/rok;

b) dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny;

- 2) zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody odpowiadającą wymaganiom określonym w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 Ustawy; Jakość wody musi odpowiadać wymaganiom Rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. 2017, poz. 2294);
- 3) dostarczać odbiorcy usług wodę z sieci wodociągowej na podstawie pisemnej umowy, o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności Ustawą i niniejszym regulaminem;

### § 3

W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązane: odbierać od odbiorcy usług ścieki na podstawie pisemnej umowy o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności Ustawą i niniejszym regulaminem; Minimalna ilość przyjmowanych ścieków od odbiorcy wynosi 0,5 m<sup>3</sup>/dobę oraz 6 m<sup>3</sup>/rok;

### § 4

- 1) wydawać warunki techniczne niezbędne do podłączenia do sieci oraz uzgadniać przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną;
- 2) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody;
- 3) prowadzić regularną kontrolę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne;
- 4) zapewniać należyte warunki odbioru ścieków oraz zapewnić jakość oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków, oraz przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych;
- 5) dokonywać napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz przyłączy będących w jego posiadaniu;
- 6) na pisemny wniosek odbiorcy usług zlecić wykonanie ekspertyzy wodomierza głównego przez Okręgowy Urząd Miar w celu sprawdzenia prawidłowości wskazań i w przypadku stwierdzenia przez ten Urząd jego wadliwego działania, ponieść koszty ekspertyzy i wymiany.

### § 5

W zakresie dostarczania wody i odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma prawo:

- 1) wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego odbiorcy usług w celach określonych w art. 7 Ustawy, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia;
- 2) przeprowadzania kontroli prawidłowości realizacji robót zgodnie z warunkami przyłączania do sieci;
- 3) przeprowadzania kontroli technicznego stanu przyłącza w czasie jego użytkowania;
- 4) wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza przedstawienia przez inwestora dokumentów stwierdzających wykonanie wszelkich robót związanych z tym przyłączem zgodnie z przepisami ustawy Prawo budowlane.
- 5) Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić budowę oraz modernizację urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie uzgodnionym w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu, w ramach posiadanych środków finansowych.

## **Oddział 2**

### **Prawa i obowiązki odbiorcy usług**

#### **§ 6**

Odbiorca usług ma prawo do:

- 1) odbierania wody o odpowiednim ciśnieniu i jakości;
- 2) nieprzerwanego odprowadzania ścieków;
- 3) bezpłatnego korzystania z zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody,
- 4) zgłaszania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu reklamacji.

#### **§ 7**

Odbiorca usług ma obowiązek:

- 1) korzystać z instalacji wodociągowej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci, a w szczególności eliminować możliwości wystąpienia skażenia wody w sieci, w tym wskutek cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej lub powrotu ciepłej wody z instalacji centralnego ogrzewania, jak również utrzymywać urządzenia będące w jego posiadaniu w należytym stanie;
- 2) korzystać z instalacji kanalizacyjnej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci oraz nie wprowadzać do urządzeń kanalizacyjnych odpadów i substancji wskazanych w art. 9 ust. 2 Ustawy;
- 3) umożliwiać realizację uprawnień przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, o których mowa w art. 7 Ustawy;
- 4) prawidłowo utrzymywać i zabezpieczać wodomierz główny (łącznie z pomieszczeniem przewidzianym do lokalizacji wodomierza głównego), pozostałe wodomierze oraz urządzenie pomiarowe, a także zapewnić łatwy dostęp do tych przyrządów;
- 5) niezwłocznie zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o uszkodzeniu i zaborze wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o uszkodzeniu i zaborze plomb;
- 6) zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o planowanych zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci oraz ilość pobieranej wody i odprowadzanych ścieków, a także przeznaczenie wody pobieranej z sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
- 7) powstrzymać się od dokonywania jakichkolwiek czynności mogących mieć wpływ na zmianę stanu technicznego urządzeń i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, bez uzgodnienia tego z tym przedsiębiorstwem, w tym sadzenia drzew i krzewów oraz zabudowy w pasie terenu, w którym zlokalizowana jest sieć wodociągowa lub kanalizacyjna;
- 8) zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o posiadanych własnych ujęciach wody w celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków;
- 9) pokryć koszty wykonanej na zlecenie odbiorcy usługi ekspertyzy wodomierza głównego w przypadku, gdy wykonana ekspertyza potwierdziła jego prawidłowe działanie.

## **ROZDZIAŁ III**

### **WARUNKI I TRYB ZAWIERANA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG**

#### **§ 8**

1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków odbywa się w oparciu o pisemna

umowę zawartą między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, a odbiorcą usług, zgodnie z art.6 Ustawy.

2. W terminie 7 dni od dnia złożenia przez przyszłego odbiorcę usług wniosku o zawarcie umowy, o którym mowa w § 6 niniejszego Regulaminu, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy projekt umowy o zaopatrzenie w wodę(i) lub odprowadzanie ścieków.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udostępnia na swojej stronie internetowej aktualne obowiązujące ogólne warunki umów, o ile się nimi posługuje.
4. Umowa o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzania ścieków może być zawarta na czas określony lub nieokreślony.

## § 9

Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzenie ścieków z przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym powinien w szczególności określić:

- 1) imię i nazwisko ( lub nazwę ) lub REGON, numer NIP ( o ile wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą) oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy,
- 2) wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę,
- 3) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też posiada własne ujęcie wody,
- 4) oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, czy też wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków,
- 5) oświadczenie wnioskodawcy na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczoną wodę,
- 6) oświadczenie wnioskodawcy jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy (przemysłowe, bytowe albo komunalne ),

## § 10

Wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne z osobą korzystającą z lokalu powinien zawierać elementy wskazane w § 9 Regulaminu, a ponadto:

- 1) imię, nazwisko (lub nazwę) lub REGON, numer NIP (jeśli osoba taka go posiada) oraz adres osoby korzystającej z lokalu, co do której składany jest wniosek o zawarcie umowy wraz z umocowaniem do złożenia wniosku w imieniu i na rzecz tej osoby,
- 2) wskazanie lokalu, co do którego wnioskodawca żąda zawarcia umowy,
- 3) oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osoby korzystającej z lokalu o zasadach rozliczeń, o których mowa w art.6 ust. pkt 3 i 4 Ustawy, oraz o obowiązku regulowania dodatkowych opłat wynikających z taryf za dokonywane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozliczenie,
- 4) schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym, wraz z określeniem lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych w obrębie budynku wielorodzinnego.

## **ROZDZIAŁ IV**

### **SPOSÓB ROZLICZEŃ W OPARCIU O CENY I STAWKI OPŁAT USTALONE W TARYFACH**

#### **§ 11**

1. Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków stanowi aktualna taryfa przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, określająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, a także ilość wody dostarczonej do nieruchomości i odpowiednio ilość odprowadzonych ścieków określona zgodnie z art. 27 Ustawy.
2. W razie braku wodomierza głównego ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone w przepisach wykonawczych do art. 27 ust. 3 Ustawy. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy, o której mowa w § 8 ust. 1, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.
3. Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług są określone w umowie.
4. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób. Częstotliwość okresów rozliczeniowych określa przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne w umowie o zaopatrzeniu w wodę lub odprowadzenia ścieków.
5. 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 wielolokalowego oraz odrębną fakturę osobom korzystającym z lokali, lub wyłącznie odbiorcom usług będących osobami korzystającymi z lokali, z którymi przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odrębne umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

## **ROZDZIAŁ V**

### **WARUNKI PRZYŁĄCZENIA DO SIECI**

#### **§ 12**

1. Wydanie warunków przyłączenia do sieci następuje na podstawie pisemnego wniosku składanego przez podmiot ubiegający się o przyłączenie.
2. Wniosek o wydanie warunków przyłączenia poza informacjami, o których mowa w art. 19a ust.4 ustawy może zawierać:
  - 1) numer telefonu,
  - 2) adres poczty elektronicznej,
  - 3) wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
  - 4) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub odprowadzania ścieków.
- 5) w przypadku wystąpienia w imieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie przez pełnomocnika – pisemne upoważnienie wnioskodawcy dla pełnomocnika wraz z dowodem uiszczenia opłaty skarbowej od pełnomocnictwa,
- 6) Zgoda Wójta Gminy na przyłączenie do sieci wodociągowej (i) lub kanalizacyjnej.
3. Celem złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci osoba ubiegająca się o przyłączenia może skorzystać z wzorów wniosków i oświadczeń dostępnych w siedzibie oraz na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego
4. Po złożeniu wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci i pisemnym potwierdzeniu daty jego złożenia, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje kwalifikacji terminu jego rozpoznania i wydaje warunki bądź odmawia ich wydania, w terminach określonych w ustawie.

5. W przypadku stwierdzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne, że złożony wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci nie zawiera co najmniej wszystkich informacji, o których mowa w art. 19a ust. 4 ustawy, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje pisemnie podmiot ubiegający się o przyłączenie o zakresie i terminie uzupełnienia wniosku.
6. Wnioski, o których mowa w § 5 określają, co najmniej:
  - 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci,
  - 2) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości,
  - 3) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości,
  - 4) okres ważności,
  - 5) załącznik graficzny.
7. W przypadku odmowy wydania warunków przyłączenia do sieci, informacja ta przekazywana jest podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie w formie pisemnej wraz z uzasadnieniem w terminie określonym w ustawie.

## **ROZDZIAŁ VI**

### **WARUNKI TECHNICZNE OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚCI DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH**

#### **§ 13**

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, o ile istnieją techniczne możliwości świadczenia usług w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków, po otrzymaniu wniosku, o którym mowa w § 9, wydaje warunki przyłączenia nieruchomości do sieci.
2. Ustala się następujące techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:
  - 1) przyłącza wodociągowe należy wykonać z rur PE o średnicy dostosowanej do projektowanego przepływu;
  - 2) w miejscu włączenia do sieci wmontować zasuwę odcinającą, a obudowę zasuwę wyposażać w skrzynkę uliczną;
  - 3) uwzględniając strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienia przewodów w gruncie należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasą;
  - 4) przyłącza kanalizacyjne należy wykonać z rur PCV o średnicy dostosowanej do projektowanego przepływu i grubości ścianki dostosowanej do obciążenia terenu;
  - 5) przy urządzeniach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą przydomowych przepompowni ścieków.
3. Przy projektowaniu przyłączy uwzględnić:
  - 1) prowadzenie przyłączy najkrótszą i bezkolizyjną trasą;
  - 2) posadowienie przyłączy na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem lub zastosowanie odpowiedniego zabezpieczenia przed przemarzaniem, z uwzględnieniem spadku w kierunku spływu;
  - 3) dojazd i dostęp do studni wodomierzowej na przyłączy wodociągowym oraz do studni rewizyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.

## **ROZDZIAŁ VII**

### **SPOSÓB DOKONYWANIA PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO KANALIZACYJNE ODBIORU WYKONANEGO PRZYŁĄCZA**

#### **§ 14**

1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci przed rozpoczęciem budowy i po sporządzeniu dla przyłączy planu sytuacyjnego na kopi aktualnej mapy zasadniczej lub jednostkowej, przedkłada Spółce sporządzony plan celem sprawdzenia przez Spółkę, czy uwzględnia wydane warunki przyłączenia do sieci.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia, oraz przepisami prawa budowlanego i sanitarnego. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci, jeśli przyłączy nie zostało wykonane zgodnie z warunkami przyłączenia do sieci.
3. Określony w warunkach przyłączenia odbiór końcowy, a także ewentualne próby i odbiory częściowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie pisemnego zgłoszenia próby/odbioru, złożonego w przedsiębiorstwie wodociągowo kanalizacyjnym z co najmniej 3-dniowym wyprzedzeniem przed przystąpieniem do planowych prac,
4. Odbioru przyłącza dokonuje się przed zasypaniem przyłącza. Odbiór prac ulegających częściowemu zakryciu (zasypaniu) podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłosić przedsiębiorstwu wodociągowo - kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).
5. Przed zasypaniem podmiot przyłączany wykonuje inwentaryzację zgodnie z odrębnymi przepisami.
6. Po dokonaniu pozytywnego odbioru technicznego i zawarciu umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków następuje montaż przyrządów pomiarowych.

## **ROZDZIAŁ VIII**

### **SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI USŁUG I ODPOWIEDNICH PARAMETRÓW DOSTARCZANEJ WODY I WPROWADZANYCH DO SIECI KANALIZACYJNEJ ŚCIEKÓW**

#### **§ 15**

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania odbiorców o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 7 dniowym.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma również obowiązek poinformować odbiorców, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile przewidywany czas ich trwania przekracza 12 godzin.
3. W przypadku budynków wielorodzinnych przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne może o zdarzeniach wskazanych w ust.2 poinformować właściciela lub zarządcę budynku nieruchomości oraz osoby korzystające z lokali, z którymi przedsiębiorstwo zawarło umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków.

4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.
5. W przypadku przerwy trwającej do 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązane, w miarę swoich możliwości technicznych i organizacyjnych, zapewnić zastępczy punkt poboru wody. O lokalizacji zastępczego punktu poboru wody przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne informuje odbiorcę usług.
6. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma prawo ograniczyć lub wstrzymać świadczenie usług wyłącznie z ważnych powodów, w szczególności, jeżeli jest to uzasadnione potrzebą ochrony życia lub zdrowia ludzkiego, środowiska naturalnego, potrzebami przeciwpożarowymi, a także przyczynami technicznymi. Nie zwalnia to Przedsiębiorstwa z obowiązku zastosowania wszelkich dostępnych mu sposobów dla złagodzenia tych uciążliwości dla Odbiorców.

## **ROZDZIAŁ IX**

### **STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG, A W SZCZEGÓLNOŚCI SPOSOBY ZAŁATWNIANIA REKLAMACJI ORAZ WYMIANY INFORMACJI DOTYCZĄCYCH ZAKŁÓCEŃ W DOSTAWIE WODY I ODPROWADZANIU ŚCIEKÓW**

#### **§ 16**

Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielania odbiorcom usług wszystkich istotnych informacji w szczególności dotyczących:

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

#### **§ 17**

1. Każdy odbiorca usług ma prawo zgłoszenia reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych opłat za te usługi
2. Reklamacja może być składana w dowolnej formie (ustnie, telefonicznie, via email, pisemnie itp.), po powzięciu informacji o wystąpieniu zdarzenia stanowiącego podstawę jej złożenia.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamacje bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia reklamacji w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego lub jej doręczenia przedsiębiorstwu wodociągowo – kanalizacyjnemu w inny sposób.

#### **§ 18**

W siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:



- 1) aktualnie obowiązujące na terenie Gminy taryfy,
- 2) tekst jednolity „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązujący na terenie Gminy,
- 3) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody,

## **ROZDZIAŁ X**

### **WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWPÓŻAROWE**

#### **§ 19**

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia dostawę wody na cele przeciwpożarowe.

#### **§ 20**

Prawo do pobierania wody na cele przeciwpożarowe z sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego posiadają wyłącznie jednostki straży pożarnej.

#### **§ 21**

Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem miejsca i daty poboru określa pisemna informacja składana przez komendanta straży pożarnej Wójtowi Gminy Banie Mazurskie, która stanowi podstawę do rozliczeń za pobraną wodę pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a Gminą Banie Mazurskie.

## **ROZDZIAŁ XI**

### **PRZEPISY KOŃCOWE**

#### **§ 22**

W sprawach nieobjętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy Ustawy, wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.

