

**PROJEKT**  
**REGULAMINU DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA**  
**TERENIE GMINY DŁUGOSIODŁO**

**Rozdział 1.**  
**Postanowienia ogólne**

**§ 1.**

Niniejszy regulamin został opracowany na podstawie ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków ( Dz. U. z 2019 r., poz. 1437 z późn. zm.).

**§ 2.**

1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków określa prawa i obowiązki Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz Odbiorców usług na terenie gminy Długosiodło, w tym:
  - 1) minimalny poziom usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków,
  - 2) warunki i tryb zawierania umów z Odbiorcami usług,
  - 3) sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach,
  - 4) warunki przyłączenia do sieci,
  - 5) warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych,
  - 6) sposób dokonywania przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza,
  - 7) sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i nieodpowiednich parametrów dostarczonej wody i wprowadzonych do sieci kanalizacyjnej ścieków,
  - 8) standardy obsługi Odbiorców usług, w tym sposób załatwienia reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków,
  - 9) warunki dostawy wody na cele przeciwpożarowe.
2. Nadzór nad jakością wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi sprawuje Państwowy Powiatowy Inspektor Sanitarny w Wyszkowie.
3. Działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków wykonuje Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

**§ 3.**

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) ustawa - ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2019 r. poz. 1437 z późn. zm.),
- 2) umowa - umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, o której mowa w art. 6 ustawy;

- 3) okres obrotowy - określony w umowie, okres rozliczeń za usługi dostawy wody i odprowadzania ścieków;
- 4) „Przedsiębiorstwo” – przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

## **Rozdział 2.**

### **Minimalny poziom świadczonych usług przez Przedsiębiorstwo w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków**

#### **§ 4.**

Przedsiębiorstwo ma obowiązek:

- 1) dostarczyć z sieci wodociągowej wodę o odpowiedniej jakości, określonej w rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi,
- 2) zapewnić spełnienie warunków wprowadzenia ograniczeń dostarczenia wody w przypadku wystąpienia jej niedoboru,
- 3) ustalania i wydawania warunków technicznych podmiotom zainteresowanym podłączeniem do sieci wodociągowej i sieci kanalizacyjnej,
- 4) zapewnić Odbiorcy dostawę wody:
  - a) pod ciśnieniem nie niższym niż 0,05MPa i nie wyższym niż 0,6 MPa mierzonym na zaworze za wodomierzem głównym,
  - b) dostarczania z sieci wodociągowej wody Odbiorcy usług o jakości odpowiadającej wymaganiom określonym w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 ustawy, biorąc pod uwagę następujące wartości parametryczne cech jakościowych:
    - barwa - do 15 mg/l, mętność- do 1 NTU, stężenie jonów wodoru (pH) od 6,5 do 9,5, smak - akceptowalny, zapach akceptowalny, przewodność elektryczna do 2500 $\mu$ S/cm, żelazo - do 0,2 mg/l, mangan - do 0,05 mg/l,
    - bakterie grupy coli – 0 jtk/100 ml, ogólna liczba mikroorganizmów w 22 ° C – do 100 jtk/ml,
  - c) zobowiązuje się dostarczyć wodę bez ograniczeń ilościowych ustalonych na podstawie maksymalnych przepływów wodomierza zainstalowanego u Odbiorcy,
  - d) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i określonym ciśnieniu w sposób ciągły i niezawodny:
    - SUW Długosiodło, wydajność 432 m<sup>3</sup>/dobę, maksymalnie 210.240 m<sup>3</sup>/rok wody,
    - SUW Stare Bosewo, wydajność 1 000 m<sup>3</sup>/dobę, maksymalnie 410.625 m<sup>3</sup>/rok wody,
    - SUW Chrzczanka Włociańska 192 m<sup>3</sup>/dobę, maksymalnie 55.713,6 m<sup>3</sup>/rok wody,

- 5) zapewnić odbiór ścieków socjalno-bytowych od mieszkańców gminy Długosiodło w wielkości:
  - Oczyszczalnia Ścieków w Kornaciskach średnio 700 m<sup>3</sup>/dobę i 292 000 m<sup>3</sup>/rok,
- 6) zapewnić prawidłową eksploatację i naprawę urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,
- 7) zainstalowania na własny koszt i utrzymania u Odbiorcy wodomierza głównego na przyłączy wodociągowym,
- 8) powiadamiania Odbiorcę o planowanych zamknięciach wody w czasie nie krótszym niż 24 godziny przed jej zamknięciem.

## § 5.

Odbiorca usług ma prawo:

- 1) do nieprzerwanych dostaw wody odpowiadających wymaganiom w zakresie ilości i ciśnienia określonych w Regulaminie oraz umowie i nieprzerwanego odprowadzania ścieków,
- 2) zgłaszania Przedsiębiorstwu reklamacji dotyczących nieprawidłowego wykonywania przez nie usług oraz należności naliczanych za dostawę wody i odprowadzanie ścieków,
- 3) uczestniczenia w kontrolach przeprowadzanych przez Przedsiębiorstwo.

## § 6.

Odbiorca usług zobowiązany jest 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 Przedsiębiorstwu, w szczególności do:

- 1) zapewnienia niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie,
- 2) użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwość wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej poprzez montaż oraz utrzymanie zaworów antyskażeniowych w przypadkach i na warunkach określonych obowiązującymi przepisami,
- 3) powiadomienia Przedsiębiorstwa o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego, wodomierza dodatkowego lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomb,
- 4) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób niepowodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej i umożliwiania kontroli jakości ścieków wprowadzanych do sieci,
- 5) nie wrzucania do urządzeń instalacji kanalizacyjnej odpadów stałych, które mogą powodować zmniejszenie przepustowości przewodów kanalizacyjnych, a w szczególności żwiru, piasku, popiołu, szkła, wytłoczn, drożdży, szczeciny, ścinków skór, tekstyliów, włókien nawet jeżeli znajdują się w stanie rozdrobnionym,
- 6) umożliwienia osobom reprezentującym Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia, mają prawo wstępu na

teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego należących do osób, o których mowa w art. 6 ustawy, umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków ust. 2 i 4-7, w celu:

- a) zainstalowania lub demontażu wodomierza głównego,
  - b) przeprowadzenia kontroli urządzenia pomiarowego, wodomierza głównego lub wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych i dokonania odczytu ich wskazań oraz dokonania badań i pomiarów,
  - c) przeprowadzenia przeglądów i napraw urządzeń posiadanych przez to przedsiębiorstwo,
  - d) sprawdzenia ilości i jakości ścieków wprowadzanych do sieci,
  - e) odcięcia przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego lub założenia plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczenie wody do lokalu,
  - f) usunięcia awarii przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, jeżeli umowa, o której mowa w art. 6 umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków, ust.1 tak stanowi,
- 7) poinformowania Przedsiębiorstwa o własnych ujęciach wody oraz instalacjach zasilanych z tych ujęć, w stopniu umożliwiającym ustalenie, czy mogą one oddziaływać na instalacje zasilane z sieci eksploatowanej przez Przedsiębiorstwo oraz ustalania ilości ścieków odprowadzanych do kanalizacji,
  - 8) wykorzystywania wody z sieci wodociągowej zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci oraz zawartą umową,
  - 9) odprowadzania ścieków do sieci kanalizacyjnej zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci oraz zawartą umową,
  - 10) niezwłocznego powiadomienia Przedsiębiorstwa o awariach instalacji, przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych,
  - 11) dokonywania terminowej zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki.

### **Rozdział 3.**

#### **Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług**

##### **§ 7.**

1. Postanowienia umowy nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych oraz postanowień Regulaminu.
2. Przedsiębiorstwo zawiera umowę na wniosek przyszłego Odbiorcy, którego nieruchomość została przyłączona do sieci.
3. Ponowne przyłączenie do sieci, po wcześniejszym odcięciu dostawy wody lub zamknięciu przyłącza kanalizacyjnego następuje po złożeniu przez Odbiorcę wniosku o zawarcie umowy.
4. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych Przedsiębiorstwo zawiera umowę także z osobą korzystającą z lokalu wskazaną we wniosku, w przypadku spełnienia warunków określanych w art. 6 ust. 6 ustawy.

5. Umowa może być zawarta z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, po uprawdopodobnieniu faktu korzystania z nieruchomości przyłączonej do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej.
6. Przedsiębiorstwo w terminie 14 dni od daty złożenia wniosku przedkłada Odbiorcy usług umowę do podpisu.
7. Umowa winna w szczególności zawierać postanowienia określone w art. 6 ust. 3 ustawy oraz wskazywać miejsce publikacji Regulaminu.
8. Umowa o zaopatrzenie w wodę i/ lub odprowadzanie ścieków może być zawarta na czas nieokreślony albo określony.
9. Umowa określa długość okresu obrotowego, przy czym jest to okres nie krótszy niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż jeden rok.
10. Zmiana lub utrata mocy obowiązującej dotychczasowych taryf nie wymaga zmiany umowy.
11. Zmiana umowy następuje poprzez zawarcie nowej umowy lub w formie aneksu do umowy na piśmie, pod rygorem nieważności.
12. Nie wymaga formy pisemnej zmiana umowy dotycząca taryfy lub adresu do korespondencji.

#### **§ 8.**

1. Umowa na czas nieokreślony może być rozwiązana przez każdą ze stron za uprzednim trzymiesięcznym okresem wypowiedzenia dokonany w każdym czasie, przez złożenie pisemnego oświadczenia woli siedzibie Przedsiębiorstwa lub przesłania listem poleconym.
2. Umowa zawarta na czas określony może być rozwiązana przez każdą ze stron za uprzednim jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia dokonany w każdym czasie, przez złożenie pisemnego oświadczenia woli w siedzibie Przedsiębiorstwa lub przesłania listem poleconym.

### **Rozdział 4.**

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

#### **§ 9.**

1. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcą wyłącznie w oparciu o ceny i stawki opłat określone w taryfach.
2. Taryfy dotyczące zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków są ogłaszane na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie oraz na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej gminy Długosiodło.

#### **§ 10.**

1. Ilość pobranej wody ustala się na podstawie:
  - 1) wskazań wodomierza głównego, który odczytywany jest przez upoważnionego przedstawiciela Przedsiębiorstwa,
  - 2) wskazania wodomierzy w lokalach lub przy punktach czerpalnych w budynkach

- wielolokalowych, przy spełnieniu wymogów przewidzianych w art. 6 ust. 6 ustawy,
- 3) przeciętnych norm zużycia wody.
  2. 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.

#### **§ 11.**

1. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych mierzących ilość odprowadzanych ścieków, znajdujących się na przyłączy.
2. W sytuacji braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się jako równą sumie ilości wody dostarczonej przez Przedsiębiorstwo oraz ilości wody pobranej z innych źródeł.
3. W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego, legalizowanego wodomierza.
4. W razie niemożności odczytu wskazań urządzenia pomiarowego lub wodomierza na ujęciu własnym wody przez Przedsiębiorstwo z powodu jego niesprawności, ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed jego stwierdzeniem niesprawności, 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 urządzenia pomiarowego lub wodomierza własnego.

#### **§ 12.**

1. Przedsiębiorstwo dokonuje montażu i demontażu własnych wodomierzy w celu wymiany, naprawy, legalizacji, wykonania przeglądów technicznych oraz zmiany średnicy wodomierza w przypadkach uzasadnionych wielkością poboru wody.
2. Stosowanie przez Przedsiębiorstwo cen i stawek opłat wynikających z nowych, prawidłowo podanych do wiadomości publicznej taryf, nie wymaga odrębnego informowania odbiorców o ich wysokości.

#### **§ 13.**

1. Podstawą obciążenia Odbiorcy należnością za świadczone usługi przez Przedsiębiorstwo jest faktura.
2. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty wysłania lub dostarczona w inny sposób.
3. W przypadku stwierdzenia nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub na żądanie Odbiorcy zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.
4. Zgłoszenie przez Odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.

## **Rozdział 5.**

### **Warunki przyłączenia do sieci**

#### **§ 14.**

1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej odbywa się na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie.
2. Osoba składająca wniosek o wydanie technicznych warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej określa poprzez oświadczenie swój statut prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci.
3. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien zawierać:
  - 1) dane dotyczące identyfikacji wnioskodawcy,
  - 2) adres podłączanej nieruchomości,
  - 3) rodzaj przyłącza (wodociągowe, kanalizacyjne)
  - 4) rodzaj przyłączonego obiektu,
  - 5) wskazanie rodzaju odprowadzanych ścieków (w przypadku dostawców ścieków przemysłowych również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających),
  - 6) plan sytuacyjny na kopii aktualnej mapy zasadniczej lub mapy jednostkowej przyjętej do państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego,
  - 7) datę i podpis wnioskodawcy.

#### **§ 15.**

1. Przedsiębiorstwo określa warunki przyłączenia i przekazuje je wnioskodawcy w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia złożenia wniosku. W szczególnie uzasadnionych przypadkach termin ten może ulec zmianie.
2. Warunki przyłączenia są ważne 24 miesiące od dnia ich wydania.
3. Warunki przyłączenia do sieci stanowią podstawę do realizacji dalszych prac budowlanych przyłączy wodociągowych i/lub kanalizacyjnych.
4. Warunki przyłączenia powinny określać w szczególności:
  - 1) miejsce i sposób przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej z instalacjami Odbiorcy,
  - 2) parametry techniczne przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego,
  - 3) wymagania dotyczące miejsca zainstalowania wodomierza głównego oraz ewentualnego miejsca zainstalowania urządzenia pomiarowego liczącego ilość odprowadzanych ścieków,
  - 4) procedurę przyłączenia do sieci,
  - 5) termin ważności warunków.
5. Przed zawarciem umowy Przedsiębiorstwo dokonuje odbioru technicznego wykonanego przyłącza w formie protokołu odbioru, celem stwierdzenia czy zostały spełnione warunki techniczne.

## **Rozdział 6**

### **Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych**

#### **§ 16.**

1. Ustala się techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:
  - 1) przyłącza wodociągowe należy wykonać z rur PE o średnicy dostosowanej do wymaganego przepływu i dopuszczalnym ciśnieniu min. 1 MPa,
  - 2) w uzasadnionych przypadkach, po uzyskaniu zgody Przedsiębiorstwa, przyłącza mogą być wykonane z innych materiałów przeznaczonych do przesyłu wody przeznaczonej do picia,
  - 3) w pasie drogowym należy zamontować zasuwę odcinającą, a obudowę zasuwę należy wyposażyć w skrzynkę uliczną (opcjonalnie można zamontować nawiertkę na rurociągu, a zasuwę odcinającą w dowolnym miejscu na przyłączy wodociągowym),
  - 4) skrzynkę uliczną odpowiednio zabezpieczyć w zależności od rodzaju terenu, w którym będzie usytuowana,
  - 5) przyłącza kanalizacyjne należy wykonać z rur litych o średnicy dostosowanej do projektowanego przepływu, o grubości ścianki dostosowanej do obciążenia terenu, w którym zlokalizowane są przewody,
  - 6) pozostałe wymagania dotyczące materiałów, armatury oraz sposobu wykonania zawarte są w technicznych warunkach wydanych przez Przedsiębiorstwo,
  - 7) przewody wodociągowe i kanalizacyjne w gruncie należy prowadzić możliwie najkrótszą trasą stosując odpowiednie zagłębienie wynikające ze strefy przemarzania gruntu,
  - 8) przy odpływach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń typu przepompownie, rozdrabniarki oraz zamontować na swój koszt niezbędne urządzenia zabezpieczające przed cofnięciem się ścieków z sieci kanalizacyjnej.
2. Osoby zainteresowane przyłączeniem nieruchomości do sieci mogą uzyskać informacje o dostępności usług wodociągowo-kanalizacyjnych w Przedsiębiorstwie, które udostępnia do wglądu mapy i dokumentację techniczną istniejących sieci oraz plany ich rozbudowy.

#### **Rozdział 7.**

### **Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza**

#### **§ 17.**

1. Przedsiębiorstwo przy udziale wnioskodawcy dokonuje protokolarnego odbioru technicznego przyłącza, celem stwierdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi wymaganiami technicznymi.



2. Odbiór dokonywany jest przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać Przedsiębiorstwu przed zasypaniem.
3. Podstawę do przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej oraz do zawarcia umowy z Przedsiębiorstwem stanowi protokół przeglądu technicznego wykonanego przyłącza z wynikiem pozytywnym.

#### **§ 18.**

1. Po zgłoszeniu gotowości do odbioru przez przedstawiciela Odbiorcy, Przedsiębiorstwo uzgadnia termin, na nie dłużej niż 7 dni po dacie jego zgłoszenia.
2. Włączenie przyłącza do gminnej sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej dokonuje podmiot do tego uprawniony.
3. Protokół odbioru przyłącza stanowi potwierdzenie prawidłowości jego wykonania i stanowi podstawę do zawarcia umowy.

#### **§ 19.**

1. Realizację budowy przyłączy do sieci, studni wodomierzowej oraz pomieszczenia do zainstalowania wodomierza głównego, urządzenia pomiarowego zapewnia na własny koszt osoba ubiegająca się o podłączenie do sieci.
2. Protokół odbioru przyłącza powinien zawierać co najmniej:
  - 1) datę odbioru,
  - 2) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (wodociągowe, i/lub kanalizacyjne), średnicy, materiałów, długości,
  - 3) dane wykonawcy przyłącza,
  - 4) skład komisji,
  - 5) adres nieruchomości do której wykonano podłączenie,
  - 6) podpisy członków komisji.
3. Wykonane i odebrane przyłącze, z wyjątkiem wodomierza głównego pozostaje własnością Odbiorcy.

### **Rozdział 8.**

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

#### **§ 20.**

1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielenia Odbiorcom usług informacji dotyczących występujących zakłóceń zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków oraz awarii urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych.
2. O przerwach w dostawie wody wynikających z planowanych prac konserwacyjno-remontowych Przedsiębiorstwo powiadomi Odbiorcę bez zbędnej zwłoki najpóźniej 24 godziny przed jej planowanym terminem.

3. W przypadku, gdyby przerwa trwała dłużej niż 12 godzin, należy o tym powiadomić odbiorców minimum na 7 dni przed nią. W takim przypadku Przedsiębiorstwo zapewni zastępczy punkt poboru wody.
4. Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne jeżeli:
  - 1) przyłącze wodociągowe i/lub kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa,
  - 2) Odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrotowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty,
  - 3) jakość wprowadzanych 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 umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, które odcięło dostawę wody z przyczyny o której mowa w ust. 4 pkt 2, jest obowiązane do równoczesnego udostępnienia zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformowania o możliwościach korzystania z tego punktu.
6. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego oraz miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru wody zawiadamia powiatowego inspektora sanitarnego, wójta (burmistrza, prezydenta miasta) oraz odbiorcę na co najmniej 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

## **Rozdział 9.**

### **Standardy obsługi odbiorców usług**

#### **Sposób załatwiania reklamacji oraz wymiana informacji w zakresie zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków**

##### **§ 21.**

1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania na życzenie Odbiorcy pełnej informacji dotyczącej realizacji usług, a przede wszystkim informacji zawartych w Regulaminie oraz taryfie.
2. Przedsiębiorstwo może udzielić Odbiorcy informacji, o której mowa w ust.1, a także z własnej inicjatywy.

##### **§ 22.**

1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszać reklamacje, w szczególności dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług na piśmie, drogą pocztową lub osobiście w siedzibie Przedsiębiorstwa.
2. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi.
3. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwienia reklamacji w terminie 14 dni od daty wpływu. Termin ten może ulec

przedłużeniu, jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego.

## **Rozdział 10.**

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

#### **§ 23.**

1. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez Przedsiębiorstwo, a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.
2. Zapewnienie dostawy wody na cele przeciwpożarowe następuje na podstawie stosownej umowy zawieranej pomiędzy Gminą Długosiodło, Przedsiębiorstwem i jednostką Straży Pożarnej.
3. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnej informacji składanej przez jednostkę Straży Pożarnej w umowie w określonych okresach.
4. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda dostarczana jest dla innych Odbiorców usług, jednostka niezwłocznie przekazuje Przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu informacje o ilości pobranej wody.
5. Należność za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe reguluje Gmina Długosiodło.