

**UCHWAŁA NR XLI/452/23
RADY MIEJSKIEJ W MICHAŁOWIE**

z dnia 23 marca 2023 r.

**w sprawie przyjęcia projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy
Michałowice celem przekazania go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu**

Na podstawie art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków (Dz.U z 2020 r. poz. 2028, Dz. U. z 2022 r. poz. 1549) w zwizku z art.18 ust.2 pkt. 15 ustawy z dnia 8 marca o samorządzie gminnym (Dz.U z 2023r. poz. 40) Rada Miejska w Michałowice uchwala co następuje:

§ 1. Przyjmuje się projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Michałowice stanowiący załącznik do uchwały, celem przekazania go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Michałowice.

§ 3. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady
Miejskiej w Michałowice

Maria Bożena Ancypiuk

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Michałowo

Rozdział 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

Art.1. Regulamin określa zasady zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków przez Dostawcę usług i ścieków dowożonych na terenie Gminy Michałowo oraz zasady korzystania z usług przez odbiorców usług.

Art.2. 1. Dostawca usług świadczy usługi zaopatrzenia w wodę i/ lub odprowadzania ścieków wyłącznie na podstawie pisemnej umowy zawartej z odbiorcą, umowy przeniesione przez cesję utrzymane są w mocy.

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 (Dz. U. z 2020r., poz. 2028).

3. użytym w projekcie regulaminu pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty wyższego rzędu, w tym w szczególności Ustawa.

Art.3. Prawa i obowiązki Odbiorcy usług w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków określa umowa zawarta z Dostawcą usług.

Rozdział 2. MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ DOSTAWCĘ USŁUG W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

Art.4. 1. Dostawca usług jest zobowiązany do:

- 1) prowadzenia eksploatacji, remontów i usuwania awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
- 2) wydania warunków przyłączenia nieruchomości do sieci, jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług oraz są spełnione warunki przyłączenia nieruchomości do sieci, określone w niniejszym Regulaminie,
- 3) zakupu, zainstalowania, demontażu i utrzymania wodomierza głównego,
- 4) utrzymania wodomierza głównego zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa,
- 5) ciągłego dostarczania wody, o jakości określonej obowiązującymi przepisami, w ilości i o ciśnieniu, których parametry określono w dokumentacji projektowej, w warunkach przyłączenia nieruchomości do sieci oraz w umowie, do miejsca zlokalizowanego bezpośrednio za wodomierzem głównym, chyba, że umowa stanowi inaczej,
- 6) odbierania w sposób ciągły ścieków, o jakości spełniającej wymogi określone w przepisach prawa, w ilości określonej w dokumentacji projektowej, w warunkach przyłączenia nieruchomości do sieci oraz w umowie; jakość odprowadzanych ścieków bytowych i przemysłowych ustala się, w oznakowanych przez odbiorców usług kanalizacyjnych studzienkach kontrolno-pomiarowych, których lokalizacja podlega uzgodnieniu z Dostawcą usług, prowadzenia regularnej wewnętrznej kontroli jakości dostarczanej wody,
- 7) prowadzenia regularnej kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków bytowych i przemysłowych oraz kontroli przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych,
- 8) przeprowadzania okresowej kontroli urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
- 9) budowy urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju, modernizacji i zawartych umów.

2. Dostawca usług jest uprawniony do wymiany wodomierzy, będących własnością Dostawcy usług, w celu: ich naprawy, legalizacji, wykonania przeglądów technicznych oraz zmiany ich średnicy w przypadkach uzasadnionych wielkością poboru wody.

3. Dostawca usług jest obowiązany do regularnego informowania Burmistrza Michałowa, o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

Art.5. W zakresie dostarczania wody Dostawca usług jest zobowiązany:

- 1) dostarczać Odbiorcy usług wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę,
- 2) w przypadku dostarczania wody z posiadanej sieci wodociągowej zapewnić dostawę wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa (0,5 bara), a w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych m.in. strukturą i średnicą, przyłącza wodociągowego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług,
- 3) zapewnić dostawy wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi i o parametrach nieprzekraczających wymienionych wartości:
 - a) smak akceptowalny przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian,
 - b) zapach akceptowalny przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian,
 - c) barwa akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian,
 - d) mętność akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian,
 - e) pH w granicach 6,5 – 9,5 ,
 - f) przewodność elektryczna do 2.500 µS/cm,
 - g) liczba Enterokoków kałowych 0 jtk/100 ml.,
 - h) liczba Escherichia coli 0 jtk/100 ml.,
 - i) ogólna liczba mikroorganizmów w 22°C bez nieprawidłowych zmian.
- 4) W przypadku zmiany obowiązujących parametrów jakościowych dostarczanej wody Dostawca usług zobowiązany jest dostarczać wodę o jakości i parametrach zgodnych z aktualnie obowiązującymi przepisami prawa.

Art.6. W zakresie odbioru ścieków Dostawca usług jest zobowiązany:

- 1) przyjmować do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieki wprowadzane przez odbiorców usług, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę,
- 2) zapewnić ciągły odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami.

Rozdział 3.

WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

Art.9. 1. Dostawca usług zobowiązany jest zawrzeć umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z odbiorcą, którego nieruchomość zostanie przyłączona do sieci, jeżeli wystąpi on z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.

2. Dostawca usług ma prawo odmówić zawarcia umowy na zapotrzebowanie w wodę lub odprowadzanie ścieków z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego i osobami korzystającymi z lokali w tym budynku, gdy nie są spełnione równocześnie wszystkie warunki określone w art. 6 ust. 6 Ustawy.

3. Z odbiorcami korzystającymi zarówno z usług zaopatrzenia w wodę, jak i z usług odprowadzania ścieków, Dostawca usług może zawrzeć jedną umowę o zaopatrywanie w wodę i odprowadzanie ścieków.

Art.10. 1. Odbiorca usług składa do Dostawcy usług pisemny wniosek o zawarcie umowy w terminie określonym w warunkach technicznych przyłączenia, a w przypadku zmiany odbiorcy usługi bez konieczności zmiany pozostałych warunków świadczenia usług, niezwłocznie po jej wystąpieniu. Ponowne przyłączenie do sieci, po wcześniejszym odcięciu dostawy wody lub zamknięciu przyłącza kanalizacyjnego następuje po złożeniu przez odbiorcę wniosku o zawarcie umowy.

2. Postanowienia ust. 1 mają odpowiednie zastosowanie również w przypadku składania przez właściciela - zarządcę budynku wielolokalowego wniosku o zawarcie umów z osobami korzystającymi z lokali.

Rozdział 4.

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

Art.11. 1. Podstawę do ustalania ilości dostarczonej wody do nieruchomości/lokalu stanowią wskazania wodomierza głównego, w tym również w układzie równoległym, a także wskazania wodomierzy przy punktach czerpalnych w budynkach wielolokalowych. Wskazania wodomierzy odczytuje Dostawca usług w okresach rozliczeniowych.

2. Dostawca usług może określić inny sposób odczytu wodomierzy.

3. W przypadku braku wodomierza głównego, ilość dostarczonej wody ustala się zgodnie z przeciętnymi normami zużycia wody, określonymi w odrębnych przepisach.

4. 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.

5. Postanowienia ust. 4 stosuje się odpowiednio w przypadku braku możliwości odczytania wodomierza głównego przez Dostawcę usług w okresie rozliczeniowym z powodu braku do niego dostępu, nieprzewidzianych czynników zewnętrznych. Wystawione w takich sytuacjach faktury rozliczane są po odczytaniu wskazań wodomierza głównego.

Art.12. 1. Rozliczenia z odbiorcami usług za zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków dokonywane są przez Dostawcę usług na podstawie ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków oraz cen i stawek opłat określonych w taryfie.

2. Dostawca usług określa taryfę zgodnie z obowiązującymi regulacjami prawa.

3. Taryfa podlega zatwierdzeniu przez organ regulacyjny.

4. Dostawca usług powiadamia odbiorców usług o każdorazowej zmianie taryfy poprzez ogłoszenie na stronie internetowej Dostawcy usług lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób. Zmiana taryfy, zmiana stawki podatku od towarów i usług (VAT) nie stanowią zmiany umowy i nie wymagają pisemnego aneksu.

Art.13. 1. Należności za świadczone usługi winny być płatne zgodnie z terminem na fakturze. Faktury mogą być w formie papierowej lub elektronicznej.

2. Zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości należności wynikającej z faktury nie wstrzymuje obowiązku jej zapłaty.

3. W przypadku wystąpienia nadpłaty, zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub, na żądanie odbiorcy usług, zwraca się ją w terminie 14 dni od daty zgłoszenia żądania.

4. Dostawca usług może określić wynagrodzenie za świadczone przez siebie usługi wodociągowo – kanalizacyjne niezawarte w taryfie w umowie bądź cenniku usług.

Rozdział 5.

WARUNKI PRZYŁĄCZENIA NIERUCHOMOŚCI DO SIECI

Art.14. 1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci występuje do Dostawcy usług z wnioskiem o wydanie warunków przyłączenia nieruchomości do sieci.

2. Wzór wniosku o wydanie warunków przyłączenia nieruchomości do sieci dostępny jest w siedzibie Dostawcy usług oraz na jego stronie internetowej.

Art.15. Osobami ubiegającymi się o przyłączenie nieruchomości do sieci mogą być:

- 1) osoby posiadające tytuł prawny do korzystania z nieruchomości,
- 2) osoby korzystające z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

Art.16. Warunki przyłączenia do sieci dotyczą stanu prawnego i faktycznego nieruchomości opisanych we wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci wodociągowej, a w przypadku ich zmiany należy wystąpić z nowym wnioskiem o przyłączenie.

Art.17. Aby nieruchomość została przyłączona do sieci muszą być spełnione warunki przyłączenia określone w niniejszym regulaminie poprzez:

- 1) wskazanie 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) podanie informacji 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,
- 5) określenie ilości i jakości odprowadzanych ścieków z podziałem na ścieki bytowe i przemysłowe,
- 6) wskazanie usytuowania przyłącza w stosunku do istniejącej sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i sieci uzbrojenia terenu na planie zabudowy lub szkicu sytuacyjnym.

Art.18. 1. Przyłączenie nieruchomości do sieci odbywa się poprzez jedno przyłącze wodociągowe i jedno przyłącze kanalizacyjne. W przypadkach uzasadnionych zagospodarowaniem i konfiguracją terenu dopuszcza się dwa lub więcej przyłączy wodociągowych i/lub przyłączy kanalizacyjnych.

2. Warunki przyłączenia nieruchomości do sieci stanowią podstawę opracowania dokumentacji projektowej, tj. warunki gruntowo - wodne, podstawowe parametry techniczne inwestycji, rozwiązania techniczno - budowlane, wytyczne realizacji (wykopy głębienie i zabezpieczenie, roboty technologiczne, skrzyżowanie z przeszkodami uzbrojeniem podziemnym, zasypka wykopu), plan sytuacyjny, profil przyłącza, sposób ułożenia rur w wykopie, schemat układu wodomierzowego, która wymaga uzgodnienia z Dostawcą usług.

3. Dostępność do usług wodociągowych i/lub kanalizacyjnych uzależniona jest od rozkładu i obszaru objętego sieciami oraz uwarunkowana położeniem instalacji odbiorcy względem poziomu urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych.

4. Potencjalni odbiorcy usług wodociągowych i kanalizacyjnych mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności tych usług w siedzibie Dostawcy usług.

5. Możliwości dostępu do usług wodociągowych w przyszłości określają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

6. Dostawca usług może odmówić wydania warunków przyłączenia do sieci w przypadku:

- 1) braku technicznych możliwości dostarczania wody w ilości i o ciśnieniu wymaganym dla zaopatrzenia w wodę,
- 2) braku technicznych możliwości odbioru i oczyszczenia ścieków w urządzeniach kanalizacyjnych.

Rozdział 6.

WARUNKI TECHNICZNE OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚCI DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH

Art.19. Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowych i kanalizacyjnych wynikają z technologii dostarczania wody i odbierania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości Dostawcy usług, posiadaną infrastrukturą techniczną dostarczania wody nadającej się do spożycia przez ludzi i odbierania ścieków.

Art.20. Ustala się techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowych i kanalizacyjnych:

- 1) przyłącza wodociągowe wykonać z rur PE o średnicy dostosowanej do projektowanego przepływu,
- 2) w miejscu włączenia do sieci wmontować opaskę do nawiercania pod ciśnieniem oraz zasuwę odcinającą lub zastosować inną technikę zgodnie ze sztuką, a obudowę zasuwę wyposażyc w skrzynkę uliczną i obrukować oraz wyposażyć w tabliczkę informacyjną z pomiarami,
- 3) przebieg i zagłębienia przewodów w gruncie należy przeprowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasą, z uwzględnieniem strefy przemarzania gruntu,

- 4) na całej trasie przyłącza wodociągowego, należy tuż pod powierzchnią ziemi zakopać taśmę ostrzegawczą z metalowym elementem, pozwalającym na zlokalizowanie przyłącza przy pomocy urządzeń do wykrywania rur i kabli,
- 5) przyłącza kanalizacyjne należy wykonać z rur PCV o średnicy dostosowanej do projektowanego przepływu,
- 6) przy urządzeniach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej grawitacyjnej oraz przy sieci kanalizacyjnej ciśnieniowej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń typu przepompownie,
- 7) przy projektowaniu przyłącza kanalizacyjnego należy uwzględnić prowadzenie przyłącza najkrótszą trasą oraz posadowienie przyłącza na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem lub zastosowanie odpowiedniego zabezpieczenia przed przemarzaniem z uwzględnieniem spadku w kierunku spływu min 1,5 % (przy przyłączu grawitacyjnym)
- 8) dojazd i dostęp do studni rewizyjnych na przyłączu kanalizacyjnym.

Rozdział 7.

SPOSÓB DOKONYWANIA PRZEZ DOSTAWCĘ USŁUG

ODBIORU WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

Art.21. 1. Zamiar rozpoczęcia budowy przyłącza powinien być zgłoszony Dostawcy usług z co najmniej 4-dniowym wyprzedzeniem w formie pisemnej.

2. Wykonane przyłącza podlegają odbiorowi technicznemu przez zespół w składzie: przedstawiciel Dostawcy usług oraz osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

3. Odbiór wykonywany jest przed zasypaniem przyłącza, na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie lub działającego w jej imieniu pełnomocnika. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać Dostawcy usług do odbioru przed zasypaniem.

4. Odbiór polega na sprawdzeniu zgodności wykonania przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego z warunkami przyłączenia nieruchomości do sieci oraz projektem przyłącza, a w szczególności na kontroli:

- 1) ułożenia rur w otwartym wykopie,
- 2) włączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej,
- 3) wykonania zabudowy zestawu wodomierzowego na przyłączu wodociągowym w budynku lub w studni wodomierzowej,
- 4) wykonania studni wodomierzowej na przyłączu wodociągowym,
- 5) wykonania studzienek kanalizacyjnych na przyłączu kanalizacyjnym.

5. Przed przystąpieniem do sporządzenia protokołu odbioru końcowego przyłączy wodociągowego i/lub kanalizacyjnego, osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej zobowiązana jest dostarczyć Dostawcy usług geodezyjną inwentaryzację powykonawczą przyłączy.

6. Protokół odbioru przyłącza powinien zawierać co najmniej:

- 1) datę odbioru,
- 2) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza, jego średnicy, materiałów i długości,
- 3) skład komisji,
- 4) adres nieruchomości, do której wykonano podłączenie,
- 5) podpisy członków komisji.

7. Dostawca usług ma prawo odmówić przyłączenia do sieci jeśli przyłączy zostało wykonane bez uzyskania warunków technicznych bądź zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi.

8. Protokół odbioru przyłączy wodociągowego i/lub kanalizacyjnego, podpisany przez osoby, o których mowa w ust. 2, stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania przyłączy.

9. Podstawę do przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej oraz do zawarcia Umowy z Dostawcą usług stanowi protokół odbioru technicznego wykonanego przyłącza z wynikiem pozytywnym.

Art.22. Przyłączenie nieruchomości lub obiektu do sieci następuje po zrealizowaniu wydanych warunków przyłączenia do sieci oraz podpisaniu protokołu odbioru przyłącza i jego podpisanie upoważnia osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie Umowy.

Rozdział 8.

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

Art.23. W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez Dostawcę usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, Dostawca usług ma obowiązek:

- 1) poinformować niezwłocznie odbiorców usług o takich przypadkach, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- 2) zapewnienia odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformowania odbiorców usług o lokalizacji takich punktów, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób,
- 3) podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody.

Art.24. Dopuszcza się zakłócenia w dostawie wody albo w odprowadzaniu ścieków bez uprzedniego powiadomienia odbiorców usług, w przypadku wystąpienia warunków stwarzających zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska oraz mogących spowodować znaczne szkody lub uniemożliwiających świadczenie usług, a w szczególności z powodu:

- 1) zanieczyszczenia, skażenia, zakażenia lub braku wody powierzchniowej lub podziemnej,
- 2) zanieczyszczenia, skażenia lub zakażenia wody w urządzeniach wodociągowych w sposób niebezpieczny dla zdrowia,
- 3) potrzeby zwiększenia dopływu wody do hydrantów przeciwpożarowych,
- 4) konieczności przeprowadzenia napraw urządzeń wodociągowych albo kanalizacyjnych wynikających z awarii,
- 5) przerw w zasilaniu energetycznym urządzeń wodociągowych albo kanalizacyjnych,
- 6) uszkodzenia urządzeń i instalacji wodociągowych albo kanalizacyjnych grożących niebezpieczeństwem,
- 7) wystąpienia siły wyższej.

Art.25. Dostawca usług ma prawo odmówić odprowadzania ścieków, w sytuacji gdy:

- 1) jakość ścieków wpływa negatywnie na działanie urządzeń kanalizacyjnych lub stwarza zagrożenie dla życia lub zdrowia ludzi oraz nie spełnia wymogów określonych w odrębnych przepisach,
- 2) stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego.

Art.26. Sytuacja, o której mowa w art. 25 Regulaminu, nie stanowi naruszenia postanowień Regulaminu przez Dostawcę usług.

Art.27. 1. O przerwach w świadczeniu usług wynikających z konieczności przeprowadzenia planowanych prac eksploatacyjnych, konserwacyjnych i modernizacyjnych sieci, Dostawca usług powiadomi odbiorcę usług poprzez wywieszenie komunikatów najpóźniej na 2 dni przed rozpoczęciem tych prac, a w przypadku, gdy przerwa w świadczeniu usług dotyczy znacznej ilości odbiorców usług poprzez ogłoszenie w lokalnych mediach. Gdyby przerwa w dostawie wody i/lub odprowadzaniu ścieków miała trwać dłużej niż 12 godzin, Dostawca usług powiadomi odbiorcę usług co najmniej na 7 dni wcześniej o przewidywanym czasie trwania przerwy.

2. O przerwach w świadczeniu usług, spowodowanych przyczynami innymi niż wymienione w ust. 1, Dostawca usług powiadamia niezwłocznie mieszkańców na stronie internetowej Dostawcy usług lub wysyłając powiadomienia SMS.

3. W przypadku, gdy przerwa w dostawie wody trwa dłużej niż 12 godzin, a w godzinach przypadających pomiędzy 6.00 a 22.00 dłużej niż 6 godzin, Dostawca usług zobowiązany jest zapewnić zastępczy punkt poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, informując o miejscu jego lokalizacji.

Art.28. 1. Odcięcie dostawy wody do nieruchomości następuje poprzez:

- 1) demontaż wodomierza głównego,
- 2) zamknięcie zasuwy przyłączeniowej,
- 3) odcięcie przyłącza wodociągowego od sieci wodociągowej.

2. Odcięcie dostawy wody do lokalu w budynku wielolokalowym następuje w sposób uzgodniony z właścicielem lub z zarządcą budynku wielolokalowego.

3. Zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego następuje poprzez:

- 1) zablokowanie odbioru ścieków w miejscu włączenia do urządzeń kanalizacyjnych Dostawcy usług,
- 2) odcięcie przyłącza kanalizacyjnego od sieci kanalizacyjnej.

Rozdział 9.

STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG, W TYM SPOSOBY ZAŁATWIANIA REKLAMACJI ORAZ WYMIANY INFORMACJI DOTYCZĄCYCH W SZCZEGÓLNOŚCI ZAKŁÓCEŃ W DOSTAWIE WODY I ODPROWADZANIU ŚCIEKÓW

Art.29. Dostawca usług zapewnia obsługę mieszkańców przez Biuro Obsługi Klienta (BOK).

Art.30. Dostawca usług przyjmuje zgłoszenia awarii przez całą dobę pod numerem telefonu wskazanym na stronie internetowej.

Art.31. Odbiorca usług ma prawo do:

- 1) zaopatrzenia w wodę w sposób ciągły i niezawodny, o należytej jakości i ciśnieniu wynikającym z dokumentacji projektowej, warunków przyłączenia nieruchomości do sieci, umowy i warunków technicznych gminnej sieci wodociągowej,
- 2) odprowadzania ścieków o jakości zgodnej z aktualnie obowiązującymi przepisami w ilości wynikającej z dokumentacji projektowej, warunków przyłączenia nieruchomości do sieci, umowy i warunków technicznych gminnej sieci kanalizacyjnej,
- 3) złożenia do Dostawcy usług wniosku o dokonanie sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza będącego własnością Dostawcy usług przez uprawniony organ administracji miar,
- 4) korzystania z zastępczych punktów poboru wody w przypadkach określonych art. 23 ust. 2 i art. 27 ust. 3 Regulaminu - nieodpłatnie,

Art.32. 1. Odbiorca usług ma prawo składać do Dostawcy usług reklamacje dotyczące świadczonych usług, szczególnie z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług oraz wysokości naliczonej opłaty. Reklamacje mogą być zgłaszane pisemnie, telefonicznie, pocztą elektroniczną. Reklamacje mogą być również zgłaszane osobiście w BOK.

2. Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać:

- 1) dane Odbiorcy usług, numer umowy,
- 2) przedmiot reklamacji,
- 3) wskazanie okoliczności uzasadniających reklamację, w tym dowody uzasadniające reklamację,
- 4) zgłoszenie roszczeń.

3. Dostawca usług rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od daty jej otrzymania. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu o dalsze 14 dni, po uprzednim zawiadomieniu reklamującego.

4. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości lub obiektu budowlanego należącego do reklamującego odbiorcy usług, odbiorca usług obowiązany jest udostępnić nieruchomość lub obiekt budowlany osobom reprezentującym Dostawcę usług. Zaniechanie powyższego obowiązku przez odbiorcę usług wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji do czasu udostępnienia nieruchomości lub obiektu budowlanego.

5. Dostawca usług udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Możliwe jest także udzielenie odpowiedzi na reklamację telefonicznie, pocztą elektroniczną lub w inny sposób, o ile odbiorca usług wyraża na to zgodę.

6. Powiadomienie Odbiorcy usług o sposobie rozpatrzenia reklamacji powinno zawierać:

- 1) przywołanie podstawy prawnej,
- 2) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji,
- 3) uzasadnienie faktyczne i prawne w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości lub części,
- 4) informację o udzielonym upuście lub zwrocie należności oraz formie wypłaty,
- 5) pouczenie o możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie.

7. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji, odbiorcy usług przysługuje prawo odwołania do Dyrektora Dostawcy usług w terminie 14 dni od daty otrzymania odmowy jej uwzględnienia.

8. Odwołanie, o którym mowa w ust. 7, Dyrektor Dostawcy usług rozpatruje w terminie 14 dni od daty jego otrzymania.

9. Niezależnie od postanowień ust. 1 i 7 w sprawach spornych dotyczących:

- 1) odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków przez Dostawcę usług,
- 2) odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego,

odbiorca usług i Dostawca usług mogą złożyć wniosek o rozstrzygnięcie sporu przez organ regulacyjny.

10. Reklamacja przez odbiorcę usług należności wynikającej z faktury nie wstrzymuje obowiązku terminowej jej zapłaty. W przypadku uwzględnienia reklamacji przez Dostawcę usług, należna odbiorcy usług kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności lub na żądanie odbiorcy usług zwrócona w terminie 14 dni od daty zgłoszenia żądania.

11. W przypadku reklamacji wskazań wodomierza głównego, reklamacja zostanie uwzględniona, o ile sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza potwierdzi zgłoszone przez odbiorcę usług zastrzeżenia. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji, odbiorca usług pokrywa koszty sprawdzenia wodomierza.

Art.33. 1. Reklamacje jakości wody dostarczonej przez Dostawcę usług powinny być zgłaszane niezwłocznie.

2. Próbkę wody do badania Dostawca usług pobiera w obecności zgłaszającego reklamację.

Art.34. 1. Informacja o możliwości podłączenia do sieci, warunki przyłączenia nieruchomości do sieci, uzasadnienie odmowy ich wydania Dostawca usług wydaje w terminie 21 dni roboczych od daty złożenia kompletnego wniosku, w przypadku budynków mieszkalnych jednorodzinnych, w tym znajdujących się w zabudowie zagrodowej, 45 dni w pozostałych przypadkach. W przypadkach wymagających szczegółowego rozeznania termin może być wydłużony o kolejne 21 albo 45 dni roboczych po uprzednim zawiadomieniu wnioskodawcy z podaniem uzasadnienia przyczyn tego przedłużenia.

2. Inwestor ubiegający się o wydanie warunków przyłączenia sieci lub osoba ubiegająca się o wydanie warunków przyłączenia nieruchomości do sieci, mają prawo odwołać się od wydanych warunków, jak również od odmowy ich wydania, do Dyrektora Dostawcy usług, w terminie 14 dni roboczych od dnia otrzymania warunków lub odmowy ich wydania.

3. Odmowa wydania warunków przyłączenia sieci i warunków przyłączenia nieruchomości do sieci, wymaga uzasadnienia.

4. Odwołanie, o którym mowa w ust. 2, Dyrektor Dostawcy usług rozpatruje w terminie 14 dni od daty jego otrzymania.

5. W przypadku odmowy przyłączenia nieruchomości do sieci, strony mogą złożyć wniosek o rozstrzygnięcie sporu przez organ regulacyjny.

Art.35. Dostawca usług odpowiada na pisma składane w sprawach niewymienionych w art. 31 i art. 34 Regulaminu w terminie 14 dni roboczych od dnia otrzymania pisma.

Rozdział 10.

WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWOŻAROWE

Art.36. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych istniejących na terenie Gminy Michałowo, a przede wszystkim z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej.

Art.37. Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę straży pożarnej Dostawcy usług w umownie ustalonych okresach.

Art.38. Należności za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe płaci Gmina Michałowo.

Rozdział 11.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Art.39. Jeżeli którekolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu stanie się nieważne, nie narusza to ani nie osłabia ważności pozostałych postanowień Regulaminu. Każde takie postanowienie zostanie odpowiednio zastąpione postanowieniami obowiązującego prawa najbliższymi celowi Regulaminu.

Art.40. Tekst Regulaminu jest do wglądu w BOK Dostawcy usług obsługującej klienta oraz na stronie internetowej Dostawcy usług.