

Uchwała Nr XXXX /308/06 Rady Miejskiej w Łobzie z dnia 28 stycznia 2006 r.
Uchwała Nr. XVII/92/07 Rady Miejskiej w Łobzie z dnia 30 listopada 2007 r
Uchwała Nr. XVII/93/07 Rady Miejskiej w Łobzie z dnia 30 listopada 2007 r

w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 i art. 40 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591, z 2002 r. Nr 23, poz. 220, Nr 62, poz. 558, Nr 113, poz. 984, Nr 153, poz. 1271 i Nr 214, poz. 1806, z 2003 r. Nr 80, poz. 717 i Nr 162, poz. 1568, z 2004 r. Nr 102, poz. 1055 i Nr 116, poz. 1203 i Nr 167, poz. 1759 oraz z 2005 r. Nr 172, poz. 1441 i Nr 175, poz. 1457, z 2006 r. Nr 17, poz. 128 i Nr 181, poz. 1337 oraz z 2007 r. Nr 48, poz. 327, Nr 138, poz. 974 i Nr 173, poz. 1218) oraz art. 19 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858, z 2007 r. Nr 147, poz. 1033)

Rada Miejska w Łobzie, uchwała:

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Tekst jednolity **Obowiązujący od dnia 01.02.2008**

ROZDZIAŁ I

Przepisy ogólne

§ 1

Regulamin określa zasady zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego na terenie gminy Łobez, w tym prawa i obowiązki przedsiębiorstw oraz odbiorców.

§ 2

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. Nr 72, poz. 747 ze zm.),
- 2) **rozporządzenie** - rozporządzenie ministra właściwego do spraw budownictwa, gospodarki przestrzennej i mieszkaniowej w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie,
- 3) **odbiorca** - odbiorca usług, o którym mowa w art. 2 pkt 3 ustawy,
- 4) **przedsiębiorstwo** - przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, o którym mowa w art. 2 pkt 4 ustawy,
- 5) **umowa** - umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, o której mowa, w art. 6 ustawy,
- 6) **wodomierz główny** - przyrząd pomiarowy, o którym mowa w art. 2 pkt 19 ustawy,
- 7) **wodomierz** - przyrząd pomiarowy zainstalowany na wewnętrznej instalacji wodociągowej obiektu budowlanego przy punkcie czerpalnym,
- 8) **wodomierz dodatkowy** - przyrząd pomiarowy służący określeniu ilości wody bezpowrotnie zużytej,
- 9) **okres obrachunkowy** - określony w umowie okres rozliczeń za usługi dostawy wody i odprowadzania ścieków

- 10) **przyłącze wodociągowe**-odcinek przewodu łączącego sieć wodociągową z wewnętrzną instalacją wodociągową w nieruchomości odbiorcy usług wraz z zaworem za wodomierzem głównym,
- 11) **przyłącze kanalizacyjne**- odcinek przewodu łączącego wewnętrzną instalację kanalizacyjną w nieruchomości odbiorcy usług z siecią kanalizacyjną, za pierwszą studzienką, licząc od strony budynku, a przypadku jej braku do granicy nieruchomości gruntowej.

ROZDZIAŁ II

Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków

§ 3

1. Minimalną ilość dostarczanej wody oraz cel jej poboru, określa umowa zawierana przez przedsiębiorstwo z odbiorcą.
2. Wymagane ciśnienie wody określa rozporządzenie, o którym mowa w § 2 pkt 2 niniejszego regulaminu.
3. Woda do spożycia przez ludzi winna odpowiadać jakościowo wymaganiom określonym w rozporządzeniu wykonawczym do ustawy wydanym przez ministra właściwego do spraw zdrowia, w porozumieniu z ministrem właściwym do spraw gospodarki wodnej.
4. Dopuszczalne zanieczyszczenia ścieków przemysłowych oraz warunki ich wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych reguluje rozporządzenie wykonawcze do ustawy wydane przez ministra właściwego do spraw budownictwa, gospodarki przestrzennej i mieszkaniowej, w porozumieniu z ministrem właściwym do spraw środowiska.

§ 4

Przedsiębiorstwo ma obowiązek dostarczać wodę i odprowadzać ścieki zapewniając zdolność posiadanych urządzeń do realizacji dostaw wody i odprowadzania ścieków, a w szczególności:

- 1) dostarcza wodę do nieruchomości, o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi w sposób ciągły i niezawodny,
- 2) zapewnia w posiadanej sieci odpowiednie ciśnienie wody, o wielkości wynikającej z warunków technicznych przyłączenia,
- 3) odbiera ścieki w sposób ciągły, o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami, w ilości określonej w dokumentacji projektowej i warunkach przyłączenia nieruchomości,
- 4) określa dopuszczalne wskaźniki zanieczyszczeń odbieranych ścieków, a także kontroluje, czy jakość przyjmowanych ścieków jest zgodna z obowiązującymi przepisami,
- 5) zapewnia spełnianie warunków wprowadzenia ograniczeń dostarczania wody, w przypadku wystąpienia jej niedoboru na zasadach określonych w zezwoleniu,
- 6) dokonuje na własny koszt niezbędnych napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu,
- 7) dokonuje na własny koszt niezbędnych napraw przyłączy będących w jego posiadaniu,
- 8) buduje urządzenia wodociągowe i urządzenia kanalizacyjne, w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji,
- 9) instaluje na własny koszt wodomierz główny po odbiorze technicznym przyłącza i zawarciu umowy,
- 10) ponosi koszty zakupu i utrzymania wodomierza głównego,

- 11) informuje Burmistrza Łobza o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi raz w ciągu kwartału.

ROZDZIAŁ III

Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 5

Postanowienia umowy nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych oraz postanowień regulaminu.

§ 6

1. Przedsiębiorstwo zawiera umowę na wniosek przyszłego odbiorcy, po spełnieniu przez niego warunków technicznych przyłączenia oraz wylegitymowaniu się tytułem prawnym do korzystania z nieruchomości.
2. Umowa może być zawarta z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, po uprawdopodobnieniu faktu korzystania z przyłączonej nieruchomości.
3. Przedsiębiorstwo może zawrzeć umowę z osobą korzystającą z lokalu na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, gdy nie są spełnione równocześnie wszystkie warunki określone w art. 6 ust. 6 ustawy.
4. Umowa określa obowiązki stron w zakresie utrzymania przyłączy oraz zasad usuwania awarii.
5. uchyla się
6. Umowa określa miejsce wykonywania usługi dostawy wody i odbioru ścieków.
7. Z odbiorcami korzystającymi zarówno z usług zaopatrzenia wodę, jak i z usług odprowadzania ścieków, przedsiębiorstwo może zawrzeć jedną umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.
8. W przypadku nieruchomości, w której lokale stanowią odrębne własności dopuszcza się zawarcie umów z poszczególnymi odbiorcami usług z pominięciem wodomierza głównego, pod warunkiem wykonania instalacji tak, aby wszystkie wodomierze były zlokalizowane w miejscu przeznaczonym na wodomierz główny,

§ 7

1. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków może być zawarta na czas określony lub nieokreślony.
2. Umowa winna określać warunki jej wypowiedzenia.
3. Zmiana umowy następuje poprzez zawarcie nowej umowy lub w formie aneksu do umowy na piśmie pod rygorem nieważności.
4. Nie wymaga formy pisemnej zmiana umowy dotycząca taryfy lub adresu do korespondencji.

§ 8

1. uchyla się
2. uchyla się
3. Umowa może być rozwiązana w drodze porozumienia stron.
4. Umowa wygasa w przypadku śmierci odbiorcy będącego osobą fizyczną, utraty przez przedsiębiorstwo zezwolenia na prowadzenie działalności w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.
5. Przedsiębiorstwo może odstąpić od umowy w przypadkach przewidzianych w art. 8 ust 1 ustawy. Odstąpienie od umowy następuje przez oświadczenie przedsiębiorstwa doręczone odbiorcy na 20 dni przed terminem odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

6. Po rozwiązaniu umowy z właścicielem lub zarządcą, przedsiębiorstwo dokonuje zamknięcia przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego oraz demontuje wodomierz główny.

§ 9

1. Odbiorca usług składa do przedsiębiorstwa pisemny wniosek o zawarcie umowy w terminie określonym w warunkach technicznych przyłączenia lub umowie o przyłączenie do sieci, 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. Przedsiębiorstwo w terminie 7 dni od daty złożenia wniosku, przedkłada odbiorcy do podpisu projekt umowy.
3. Postanowienia ust. 1 i 2 mają odpowiednie zastosowanie również w przypadku składania przez właściciela lub zarządcę budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych wniosku o zawarcie umów z korzystającymi z lokali.

§ 10

1. Przedsiębiorca określa cykl rozliczeń obowiązujący odbiorców usług w zależności od lokalnych warunków technicznych i ekonomicznych świadczenia usług.
2. Mogą obowiązywać różne cykle (okresy) rozliczeń dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług,
3. Datę, formę i sposób zapłaty przedsiębiorstwo wskazuje w fakturze.

ROZDZIAŁ IV

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

§ 11

Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo z odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków.

§ 12

1. Ilość dostarczanej wody ustala się na podstawie odczytu wodomierza głównego.
2. W przypadku zawarcia umów z osobami korzystającymi z lokali w budynkach wielolokalowych, ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie wodomierzy zainstalowanych przy wszystkich punktach czerpalnych, z uwzględnieniem różnicy wynikającej pomiędzy odczytem wodomierza głównego a sumą odczytanych wodomierzy przy punktach czerpalnych.

§ 13

1. Ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.
2. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie umowy, jako równowartość ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

§ 14

W rozliczeniach ilości odprowadzanych 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.

§ 15

1. Strony określą w umowie okres obrachunkowy oraz skutki niedotrzymania terminu zapłaty, jak również sposób uiszczenia opłat.
2. Wniesienie przez odbiorcę reklamacji, co do wysokości faktury, nie wstrzymuje obowiązku uregulowania należności.

§ 16

1. Odbiorca reguluje należności za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki na podstawie faktur wystawionych przez przedsiębiorstwo w okresach obrachunkowych określonych w umowie.
2. Długość okresu obrachunkowego określonego w umowie nie może być krótsza niż 1 miesiąc ani dłuższa niż 6 miesięcy,

§ 17

Przedsiębiorstwo ogłasza taryfę w prasie lokalnej w terminie określonym w art. 24 ust. 7 lub ust. 9 ustawy.

ROZDZIAŁ V

Warunki przyłączenia do sieci

§ 18

1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie.
2. Przedsiębiorstwo po otrzymaniu wniosku określa warunki techniczne przyłączenia do posiadanej sieci.
3. Przed zawarciem umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przedsiębiorstwo dokonuje odbioru technicznego wykonanego przyłącza w formie protokołu odbioru, celem stwierdzenia, czy zostały spełnione warunki techniczne.
4. Umowa określi zakres utrzymywania przyłączy przez przedsiębiorstwo.

§ 19

Z wnioskiem o wydanie technicznych warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej może występować osoba posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci.

§ 20

1. Wniosek o wydanie technicznych warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej powinien zawierać w szczególności:
 - 1) oznaczenie wnioskodawcy,
 - 2) określenie:
 - a) charakterystyki zużycia wody,
 - b) rodzaju i ilości, a w przypadku dostawców ścieków przemysłowych również jakości odprowadzanych ścieków,
 - c) przeznaczenia wody,
 - 3) informacje określające charakterystykę techniczną obiektu, do którego będzie dostarczana woda, a w szczególności:
 - a) powierzchnię użytkową i rodzaj lokali (mieszkalne, użytkowe) w budynkach zasilanych w wodę,
 - b) wyposażenie lokali i obiektów w urządzenia zużywające wodę i odprowadzające ścieki,
 - 4) proponowany termin rozpoczęcia poboru wody lub odprowadzania ścieków.
2. Do wniosku, o którym mowa w ust. 1, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci powinna załączyć:
 - 1) dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek,
 - 2) mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości, o której mowa w ust. 1, względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

§ 21

1. Przedsiębiorstwo określa warunki przyłączenia i przekazuje je wnioskodawcy w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia wniosku. W szczególnie uzasadnionych przypadkach termin ten może ulec przedłużeniu.
2. Warunki przyłączenia są ważne trzy lata od dnia ich określenia.
3. Warunki przyłączenia powinny określać w szczególności:
 - 1) miejsca i sposób przyłączenia sieci wodociągowej i kanalizacyjnej z instalacjami odbiorcy,
 - 2) przepływ obliczeniowy wody lub urządzenia sanitarne i techniczne, w których zużywana jest woda i odprowadzane są ścieki,
 - 3) wymagania dotyczące:
 - a) miejsca zainstalowania wodomierza głównego,
 - b) miejsca zainstalowania urządzenia pomiarowego,
 - c) jakości odprowadzanych ścieków,
 - 4) termin ważności warunków przyłączenia.

§ 22

uchyla się w całości

§ 23

1. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci, jeżeli przyłączy zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia.
2. Przedsiębiorstwo może odmówić wydania warunków technicznych, jeżeli nie posiada technicznych możliwości przyłączenia, z zastrzeżeniem § 24.

§ 24

Jeżeli z wieloletnich planów rozwoju i modernizacji nie wynika planowana budowa urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, a osoba ubiegająca się o przyłączenie wyraża wolę budowy tych urządzeń, gmina może zawrzeć z taką osobą umowę o wspólną realizację inwestycji. Po zawarciu umowy przedsiębiorstwo określi warunki techniczne przyłączenia.

ROZDZIAŁ VI

Sposób dokonywania odbioru przez przedsiębiorstwo wodno kanalizacyjne wykonanego przyłącza

§ 25

1. Odbiór przyłącza dokonywany jest na podstawie końcowego protokołu odbioru technicznego według zasad określonych w warunkach przyłączenia.
2. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać, co najmniej:
 - 1) datę odbioru,
 - 2) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju: wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości,
 - 3) rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego,
 - 4) skład komisji, w tym: wykonawcę i użytkownika,
 - 5) adres nieruchomości, do której wykonano podłączenie,
 - 6) podpisy członków komisji.
3. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony upoważnia odbiorcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy.

ROZDZIAŁ VII

Techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 26

1. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci w przypadku braku wystarczających mocy produkcyjnych oraz niewystarczających warunków technicznych uniemożliwiających realizację usługi.
2. Poziom dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w poszczególnych latach, wyznaczają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych przedsiębiorstw, opracowane na podstawie studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy oraz miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego gminy.

§ 27

1. W zakresie dostawy wody, miejscem wydania rzeczy, w rozumieniu kodeksu cywilnego, jest zawór za wodomierzem głównym.
2. W przypadku braku studzienki rewizyjnej na terenie nieruchomości gruntowej odbiorcy odprowadzającego ścieki, miejscem rozdziału sieci i instalacji oraz odpowiedzialności jest granica nieruchomości gruntowej.
3. Miejsce rozdziału sieci kanalizacyjnej obejmującej przyłącze stanowiące własność przedsiębiorstwa i instalacji wewnętrznej oraz rozdziału odpowiedzialności, w przypadku lokalizacji studzienki rewizyjnej na terenie nieruchomości gruntowej odbiorcy odprowadzającego ścieki, znajduje się za pierwszą studzienką licząc od strony budynku.
4. W przypadku przyłącza kanalizacyjnego stanowiącego własność odbiorcy usługi miejscem rozdziału sieci i odpowiedzialności jest miejsce połączenia sieci kanalizacyjnej z przyłączem.

§ 28

Potencjalni odbiorcy mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności do usług:

- 1) w Urzędzie Miejskim w Łobzie, który udostępnia nieodpłatnie do wglądu:
 - a) studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy,
 - b) miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego,
 - c) niniejszy regulamin,
 - d) warunki udzielania zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.
- 2) w przedsiębiorstwie, które udostępnia nieodpłatnie do wglądu:
 - a) wieloletnie plany rozwoju i modernizacji,
 - b) niniejszy regulamin.

ROZDZIAŁ VIII **Obowiązki odbiorcy usług**

§ 29

Odbiorca korzysta z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób niepowodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez przedsiębiorstwo oraz nieutrudniający działalności, a w szczególności:

- 1) wykorzystując pobieraną wodę oraz wprowadzając ścieki w celach określonych w umowie i w warunkach przyłączenia nieruchomości,
- 2) użytkując wewnętrzną instalację wodociągową w sposób eliminujący możliwość wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci, na skutek cofnięcia się wody z instalacji centralnego ogrzewania,
- 3) zabezpieczając przed dostępem osób nieuprawnionych pomieszczenie, w którym zainstalowany jest wodomierz główny, zgodnie z rozporządzeniem określonym w § 2 pkt 2 niniejszego regulaminu,
- 4) użytkując wewnętrzną instalację kanalizacyjną, w sposób niepowodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej,
- 5) informując przedsiębiorstwo o zrzutach awaryjnych lub zmianie jakości ścieków odbiegających od warunków umowy,
- 6) umożliwiając osobom reprezentującym przedsiębiorstwo prawo wstępu na teren nieruchomości i do pomieszczeń w celach określonych przepisami ustawy oraz niniejszego regulaminu,
- 7) zawiadamiając przedsiębiorstwo o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomby,
- 8) informując przedsiębiorstwo o zmianach stanu prawnego nieruchomości,

- 9) powiadamiając przedsiębiorstwo o wszelkich zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci,
- 10) udostępniając nieodpłatnie przedsiębiorstwu miejsce na elewacji lub ogrodzeniu nieruchomości odbiorcy, celem umieszczenia tabliczek z oznakowaniem armatury wodociągowej.

§ 30

1. Odbiorca winien zapewnić niezawodne działanie wodomierzy i urządzeń pomiarowych poprzez ich odpowiednie zabezpieczenie przed uszkodzeniami mechanicznymi lub skutkami niskich temperatur oraz przed dostępem osób nieuprawnionych, a także prawidłowe utrzymanie studzienki, czy też pomieszczenia, w którym są zamontowane.
2. Jeżeli wodomierz główny i urządzenie pomiarowe znajdują się w pomieszczeniu wewnątrz budynku szczegółowy sposób zabezpieczenia i dostępu do wodomierza głównego oraz urządzenia pomiarowego zostanie określony w umowie z właścicielem lub zarządcą.
3. W przypadku uzgodnionego przez strony wyprowadzenia wodomierza głównego i urządzenia pomiarowego poza budynek, koszty wybudowania studzienki oraz zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego oraz urządzenia pomiarowego pokrywa strona umowy, na wniosek, której to nastąpiło.
4. uchyla się

§ 31

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

ROZDZIAŁ IX

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

§ 32

1. Przedsiębiorstwo zobowiązane 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 przypadku, gdy występują warunki stwarzające zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiające świadczenia usług, w szczególności gdy:
 - 1) z powodu nagłej 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 przerwach w dostawie wody wynikających z planowanych prac konserwacyjno-remontowych przedsiębiorstwo powiadomi odbiorcę najpóźniej na dwa dni przed ich planowanym terminem.
4. W przypadku, gdyby przerwa miała trwać dłużej niż 12 godzin, należy o tym powiadomić odbiorców minimum na 7 dni przed nią. W takim przypadku przedsiębiorstwo zapewni zastępczy punkt poboru wody.

ROZDZIAŁ X

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

§ 33

Przedsiębiorstwo winno zapewnić odbiorcom należyty poziom usługi, a szczególnie winno wyodrębnić stanowisko pracy do spraw obsługi klienta.

§ 34

Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania na życzenie odbiorcy lub z własnej inicjatywy pełnej informacji dotyczącej realizacji usługi, a przede wszystkim informacji objętych regulaminem oraz zawartych w taryfie.

§ 35

1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi.
2. Reklamacje, o których mowa w ust. 1, wnoszone są na piśmie osobiście przez zainteresowanego w siedzibie przedsiębiorstwa, listem poleconym lub za pomocą poczty elektronicznej.
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.

§ 36

W przypadku stwierdzenia przez przedsiębiorstwo lub organ Inspekcji Sanitarnej obniżenia jakości dostarczanej wody odbiorcy przysługuje upust/odszkodowanie na zasadach określonych w porozumieniu między stronami.

§ 37

1. W przypadku dostaw wody o jakości niezgodnej z regulaminem lub przerw w dostawach wody, odbiorca usług może złożyć pisemną reklamację w terminie 7 dni od dnia, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usług, albo od dnia, w którym usługa została wykonana lub miała być wykonana.
2. Reklamacja może zostać wniesiona w innych, niż wymienione w ust. 1 przypadkach niewykonania lub nienależytego wykonania usługi.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres odbiorcy,
 - 2) przedmiot reklamacji,
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 4) zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie,
 - 5) numer i datę umowy,
 - 6) podpis odbiorcy.

Zgłoszona reklamacja wymaga pisemnego potwierdzenia jej przyjęcia oraz ewidencji w rejestrze reklamacji przedsiębiorstwa. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie dłużej jednak, niż w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia.

6. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź winna zawierać:
 - 1) nazwę przedsiębiorstwa,
 - 2) powołanie podstawy prawnej,
 - 3) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji,
 - 4) pouczenie w sprawie możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie,
 - 5) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego przedsiębiorstwo, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
7. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację winna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
8. W przypadku uwzględnienia reklamacji przedsiębiorstwo powiadamia odbiorcę o wyniku rozpatrzenia, a także o wysokości i formie wypłaty przyznanego odszkodowania lub należności.
9. uchyla się

ROZDZIAŁ XI

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe.

§ 38

Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa są:

- 1) gminna ochotnicza straż pożarna,
- 2) powiatowa straż pożarna.

§ 39

Zapewnienie ilości i sposobu dostarczania wody na cele przeciwpożarowe następuje na podstawie umowy zawieranej pomiędzy gminą, przedsiębiorstwem i jednostką straży pożarnej.

§ 40

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

§ 41

1. Przedsiębiorstwo obciąża gminę za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując ceny ustalone w taryfie. Przedsiębiorstwo może też zawrzeć z gminą umowę, w której określone zostaną zasady rozliczeń za pobraną wodę na cele przeciwpożarowe, jak i na inne cele wymienione w art. 22 ustawy.
2. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są za okresy miesięczne za każde pobranie z sieci.

ROZDZIAŁ XII

Przepisy końcowe

§ 42

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udostępnienia niniejszego regulaminu na żądanie odbiorcy.

§ 43

W sprawach nie objętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy prawa, a w szczególności ustawy z dnia 07 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. Nr 72, poz. 747 z późn. zm.) wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.

§ 44

Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Łobza.

§ 45

Traci moc uchwała Nr XLII/327/02 Rady Miejskiej w Łobzie z dnia 14 września 2002 r. w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków (Dz. Urz. Woj. Zachodniopomorskiego Nr 71, poz. 1486 i Nr 76, poz. 1560).

§ 46

Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia opublikowania w Dzienniku Urzędowym Województwa Zachodniopomorskiego.

**Przewodniczący
Rady Miejskiej**

Elżbieta Kobiałka