

Regulamin

dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Ruciane - Nida

Rozdział I **Przepisy ogólne**

§ 1.

1. Niniejszy regulamin dotyczy zbiorowego dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Ruciane - Nida.
2. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.

§ 2.

Ilekróć w regulaminie jest mowa o:

- a) Ustawie - należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz.2028),
- b) Przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym - należy przez to rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. – Prawo przedsiębiorców (Dz.U. z 2019 r. poz. 1292 i 1495 oraz z 2020 r. poz. 424 i 1086), jeżeli prowadzi działalność gospodarczą w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków, oraz gminne jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, prowadzące tego rodzaju działalność,
- c) Prawie budowlanym - należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1333 ze zm.),
- d) Rozporządzeniu - należy przez to rozumieć Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. z 2017 r., poz. 2294),
- e) Odbiorcy usług - należy przez to rozumieć każdego kto korzysta z usług wodociągowo - kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej umowy zawartej z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym,
- f) Ściekach bytowych - należy przez to rozumieć ścieki z budynków mieszkalnych, zamieszkania zbiorowego oraz użyteczności publicznej, powstające w wyniku ludzkiego metabolizmu lub funkcjonowania gospodarstw domowych oraz ścieki o zbliżonym składzie pochodzące z tych budynków,
- g) Ściekach przemysłowych - należy przez to rozumieć ścieki niebędące ściekami bytowymi albo wodami opadowymi lub roztopowymi będącymi skutkiem opadów atmosferycznych, powstałe w związku z prowadzoną przez zakład działalnością handlową, przemysłową, składową, transportową lub usługową, a także będącą ich mieszaniną ze ściekami innego podmiotu, odprowadzane urządzeniami kanalizacyjnymi tego zakładu,

§ 3.

Użytym w regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie, jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym w szczególności Ustawa.

Rozdział II
Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo
wodociągowo - kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i
odprowadzania ścieków

Dział 1
Prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego

§ 4.

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 przeznaczonej do spożycia w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem, nie mniejszym niż 0,05 MPa (0,5 bara) i nie więcej niż 0,6 MPa (6 barów) mierzonym za drugim zaworem, za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ / dobę,
 - b) dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, z zastrzeżeniem przypadków określonych w art. 8 ust.1 Ustawy.
2. Zapewnić minimalną i maksymalną ilość dostarczonej wody w zależności od możliwości technicznych sieci, parametrów technicznych przyłącza i zestawu wodomierzowego oraz ograniczeń zawartych w wydanych warunkach technicznych, uzgodnionej dokumentacji projektowej lub umowie.
3. Zapewnić należytą jakość dostarczanej wody odpowiadającą wymaganiom określonym w rozporządzeniu, o którym mowa art. 13 Ustawy, spełniające następujące warunki:
 - a) wolnej od mikroorganizmów chorobotwórczych i pasożytów w liczbie stanowiącej potencjalne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego, wszelkich substancji stanowiących zagrożenie dla zdrowia ludzkiego,
 - b) nie wykazującej agresywnych właściwości korozyjnych,
 - c) spełniającej wymagania mikrobiologiczne, chemiczne oraz dodatkowo organoleptyczne, fizykochemiczne oraz dotyczące substancji promieniotwórczych określone w załączniku do Rozporządzenia.
4. Przyjmować w sposób ciągły i niezawodny do posiadanej kanalizacji sanitarnej od odbiorcy usług ścieki o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami określonymi w art. 9, 10 i 11 Ustawy oraz na podstawie pisemnej umowy, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³/dobę.
5. Wydawać warunki techniczne niezbędne do podłączenia do sieci oraz uzgadniać przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną.
6. Instalować i utrzymywać (na swój koszt) u odbiorcy usług wodomierz główny.
7. Dokonywać napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz przyłączy będących w posiadaniu.
8. Zapewnić budowę i modernizację urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu, w oparciu o posiadane środki finansowe.
9. Na pisemny wniosek odbiorcy usług zlecić wykonanie ekspertyzy wodomierza głównego przez zewnętrzny podmiot posiadający stosowne uprawnienia w celu sprawdzenia prawidłowości wskazań, a w przypadku stwierdzenia jego wadliwego pomiaru 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 celu dokonania czynności służbowych, o których mowa 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 robót związanych z tym przyłączem, zgodnie z wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne warunkami technicznymi przyłączenia do sieci.

Dział 2

Prawa i obowiązki odbiorcy usług

§ 6.

Odbiorca usług ma prawo do:

1. Odbierania wody o odpowiednim ciśnieniu i o odpowiedniej 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, o których mowa w Rozdziale IX.

§ 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 technicznym.
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, gdzie zlokalizowany jest wodomierz główny), pozostałe wodomierze oraz urządzenia pomiarowe, a także zapewnić łatwy dostęp do tych urządzeń.
5. Niezwłocznie zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o uszkodzeniu lub 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 przeznaczenia wody pobieranej z sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
7. Powstrzymywać 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 zawierania umów z odbiorcami usług

§ 8.

1. Dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie umowy, która powinna mieć formę pisemną, zawartej pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług, określającą w szczególności prawa i obowiązki stron.
2. Podpisanie umowy z odbiorcą usług następuje w terminie 21 dni po złożeniu przez niego wniosku o zawarcie umowy, zawierającego dane i informacje niezbędne do zawarcia umowy i rozpoczęcia świadczenia usług. Umowa z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym zawierana jest na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia w swojej siedzibie i na stronie internetowej wzór wniosku z załącznikami o zawarcie umowy, uwzględniający:
 - a) dane niezbędne do jednoznacznej identyfikacji wnioskodawcy: imię i nazwisko (lub nazwę) oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy,
 - b) wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę oraz przedłożenie oświadczenia potwierdzającego, że wnioskodawca jest podmiotem uprawnionym do zawarcia umowy w odniesieniu do danej nieruchomości,
 - c) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też posiada własne ujęcie wody,
 - d) oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków,
 - e) oświadczenie wnioskodawcy o wskazanie przeznaczenia pobieranej wody oraz jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy (bytowe lub przemysłowe).
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia na stronie internetowej wzór umowy oraz informacje o warunkach jej zawarcia.
5. Umowa, o której mowa w ust. 1, może zostać zawarta w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub poza nim. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, odbiorcy usług będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od takiej umowy w terminach i na zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tj. Dz. U. z 2020, poz. 287 z późn. zm.).
6. Wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z osobą korzystającą z lokalu powinien zawierać elementy wskazane w § 8 p. 3 Regulaminu, a ponadto:
 - a) dane niezbędne do jednoznacznej identyfikacji: imię i nazwisko (lub nazwę) oraz adres osoby korzystającej z lokalu, co do którego składany jest wniosek o zawarcie umowy wraz z umocowaniem do złożenia wniosku w imieniu i na rzecz tej osoby, chyba że osoba ta złożyła odrębny wniosek o zawarcie umowy we własnym imieniu,
 - b) wskazanie lokalu, co do którego wnioskodawca żąda zawarcia umowy,
 - c) oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osoby korzystającej z lokalu o zasadach rozliczeń, o których mowa w art. 6 ust. 6 pkt 3 i 4 Ustawy, oraz o obowiązku regulowania dodatkowych opłat wynikających z taryf za dokonywane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozliczenie.

Rozdział IV

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

§ 9.

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/lub zbiorowe odprowadzanie ścieków,

a także ilość wody dostarczonej do nieruchomości i odpowiednio ilość odprowadzonych ścieków określona zgodnie z art. 27 ust.1 Ustawy.

2. Podstawą ustalenia ilości pobranej wody lub wprowadzonych ścieków stanowią: wodomierz główny, pozostałe wodomierze oraz urządzenie pomiarowe, w oparciu o które prowadzone jest rozliczenie.
3. W razie braku wodomierza głównego ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone Rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 14 stycznia 2002 r. w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody.
4. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie zapisów umowy, o której mowa w § 8 ust. 1, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.
5. Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług są określone w umowie i nie mogą być krótsze niż jeden miesiąc.
6. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki w terminie, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty prawidłowo wystawionego dokumentu finansowego.

Rozdział V

Warunki przyłączania do sieci

§ 10.

1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci składa do przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego wniosek o wydanie warunków technicznych przyłączenia.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane potwierdzić pisemnie złożenie przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, określając w szczególności datę jego złożenia.
3. Wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci powinien zawierać:
 - a) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci,
 - b) wskazanie lokalizacji nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci, w tym jego adres i numer działki ewidencyjnej, na której się znajduje,
 - c) informacje o przeznaczeniu i sposobie wykorzystywania nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci,
 - d) określenie dobowego zapotrzebowania na wodę z podziałem na wodę do celów bytowych, technologicznych, przeciwpożarowych oraz innych, z uwzględnieniem przepływów średniodobowych i maksymalnych godzinowych;
 - e) określenie ilości i jakości odprowadzanych ścieków, z podziałem na ścieki bytowe i przemysłowe oraz wielkości ładunku zanieczyszczeń;
 - f) plan zabudowy lub szkic sytuacyjny, określający usytuowanie przyłącza w stosunku do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej.
4. Warunki przyłączenia do sieci określają:
 - a) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego.
 - b) informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinien przedłożyć podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci w celu realizacji przyłącza,
 - c) okres ważności wydanych warunków przyłączenia, który nie może być dłuższy niż 2 lata.
 - d) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości,
 - e) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości, a także ich jakość w przypadku ścieków przemysłowych.
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie pobiera opłat za:
 - a) wydanie warunków przyłączenia do sieci, a także za ich zmianę, aktualizację lub przeniesienie na inny podmiot,
 - b) odbiór przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, a także za włączenie przyłącza wodociągowego lub przyłącza

kanalizacyjnego do sieci wodociągowej albo kanalizacyjnej oraz za inne zezwolenia z tym związane.

Rozdział VI

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 11.

1. Dostęp do usług przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wyznaczają techniczne możliwości istniejących urządzeń, do których przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne posiada tytuł prawny: ich usytuowanie, stan, przepustowość, zdolność produkcyjna oraz lokalizacja nieruchomości.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne zapewnia dostęp do usług wodociągowo - kanalizacyjnych, gdy spełnione są następujące warunki techniczne:
 - a) parametry techniczne posiadanych urządzeń wodociągowych, w szczególności przepustowość i ciśnienie panujące w miejscu planowanego przyłączenia nieruchomości są odpowiednie do zapewnienia przyszłemu odbiorcy usług dostarczania wody w wymaganej ilości, w tym z odpowiednim strumieniem objętości i pod odpowiednim ciśnieniem, przy zachowaniu warunków dostarczania wody, ustalonych dla przyłączonych już nieruchomości,
 - b) parametry techniczne posiadanych urządzeń kanalizacyjnych, w szczególności przepustowość w miejscu planowanego przyłączenia nieruchomości oraz technologia oczyszczania ścieków są odpowiednie do zapewnienia przyszłemu odbiorcy usług odprowadzania ścieków w wymaganej ilości, w tym z odpowiednim strumieniem objętości, przy zachowaniu warunków odprowadzania ścieków, ustalonych dla przyłączonych już nieruchomości.
3. W celu uzyskania dostępu do usług wodociągowych lub/i kanalizacyjnych należy wykonać przyłącze o parametrach technicznych zgodnych z uzyskanymi od przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej.
4. W celu uzyskania dostępu do usług wodociągowych i/lub kanalizacyjnych należy wykonać przyłącze o parametrach technicznych zgodnych z uzyskanymi od przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego warunki przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej”.

Rozdział VII

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 12.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia oraz uzgodnioną dokumentacją techniczną.
2. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie pisemnego zgłoszenia odbiorcy usług, złożonego w przedsiębiorstwie wodociągowo - kanalizacyjnym, z wyprzedzeniem co najmniej 7 dni roboczych.
3. Odbiór prac ulegających zakryciu (zasypaniu), w tym częściowemu zakryciu (zasypaniu), odbiorca usług lub podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).
4. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w ust. 2 są potwierdzane przez strony w sporządzanych protokołach.
5. Załącznikami do protokołu odbioru końcowego są atesty, deklaracje zgodności bądź aprobaty techniczne materiałów wykorzystywanych do budowy przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, dokumentacja projektowa oraz inwentaryzacja geodezyjna powykonawcza wykonanego przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego.

6. Przed zakryciem (zasypaniem) podmiot przyłączany zobowiązany jest wykonać powykonawczą inwentaryzację geodezyjną, w zakresie wynikającym z obowiązujących przepisów.
7. Odbiór techniczny następuje na pisemny wniosek inwestora (wykonawcy) w terminie 14 dni od zgłoszenia gotowości do odbioru, uzgodnionym z odbiorcą.
8. Odbiór dokonywany jest na podstawie protokołu odbioru, przy udziale obu stron, według zasad określonych w warunkach przyłączenia.

Rozdział VIII

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

§ 13.

W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, przedsiębiorstwo wodociągowo- kanalizacyjne 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 i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków.
2. Zapewnienia odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 24 godziny 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 i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków.
4. Poinformować Gminę i odpowiednie służby, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług.

§ 14.

1. O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 3 dni robocze przed planowaną przerwą w świadczeniu usług.
2. W zawiadomieniu wskazuje się zastępczy punkt poboru wody oraz okres jego dostępności.

§ 15.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadkach wskazanych w art. 8 ust. 1. Ustawy. O zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego oraz o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru wody zawiadamia odpowiednie służby, przedstawiciela gminy oraz odbiorcę usług co najmniej 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

§ 16.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadku, gdy jakość wprowadzanych do sieci ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa, a w tym w szczególności w art. 9 ust 2 Ustawy.

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

§ 17.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za obsługę odbiorców usług oraz podmiotów ubiegających się o przyłączenie do sieci, w tym informowanie ich o obowiązujących przepisach oraz wynikających z nich prawach i obowiązkach, a także przyjmowania reklamacji, jak również o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawiania dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

§ 18.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby informacje zawierające co najmniej:

1. Wskazanie komórki organizacyjnej upoważnionej do kontaktów z odbiorcami usług oraz podmiotami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji.
2. Dane umożliwiające kontakt oraz godziny przyjmowania reklamacji oraz udzielania informacji,
3. Terminy planowanych napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych powodujących zakłócenia w dostarczaniu wody lub odprowadzaniu ścieków, były udostępnione w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz na jego stronie internetowej.

§ 19.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w siedzibie lub na stronie internetowej przedsiębiorstwa zapewnia dostępność:

1. Dokumentów takich jak:
 - a) taryfa,
 - b) niniejszy regulamin,
 - c) tekst jednolity Ustawy (w przypadku braku tekstu jednolitego – tekst ujednolicony) wraz z aktami wykonawczymi,
2. Informacji dotyczących:
 - d) szczegółowych warunków zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umowy,
 - e) procedury reklamacyjnej,
 - c) sposobu rozstrzygania, zgodnie z ustawą, spraw spornych w przedmiocie: odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci i odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

§ 20.

1. Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorcy wodociągowo-kanalizacyjnego reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług, w tym w szczególności wysokości opłat za takie usługi oraz prawidłowości działania wodomierza lub urządzenia pomiarowego.
2. Reklamacje powinny zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację,
 - b) przedmiot reklamacji,
 - c) uzasadnienie,
 - d) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji i sposobie rozstrzygania sprawy zgodnie z Ustawą, spraw spornych w terminie 30 dni od daty jej wpływu w formie pisemnej, chyba że podmiot zgłaszający reklamację wskaże inny sposób kontaktu.

4. Reklamację odbiorca może składać w dowolnej formie, np.: ustnie, pisemnie, telefonicznie, z wykorzystaniem poczty e-mail.
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo wstrzymać rozpatrzenie reklamacji w przypadku zaniechania udostępnienia nieruchomości do kontroli, w celu jej weryfikacji.

Rozdział X

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 21.

Woda na cele przeciwpożarowe dostępna jest z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne bez ograniczeń w zakresie istniejących parametrów technicznych i hydraulicznych.

§ 22.

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

§ 23.

Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem miejsca i daty poboru określa pisemna informacja składana przez właściwego komendanta Straży Pożarnej, która stanowi podstawę do rozliczeń za pobraną wodę pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a Gminą Ruciane - Nida.