

Załącznik  
do Uchwały Nr XLIX/428/2022  
Rady Miejskiej Ruciane – Nida  
z dnia 31 stycznia 2022 r.

**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.**

Ileć 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.**

Użyty 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 m<sup>3</sup> / 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 należyłą jakość dostarczanej wody odpowiadającą wymaganiom określonym w rozporządzeniu, o którym mowa art. 13 Ustawy, spełniającą 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.
5. Wydawać warunki techniczne niezbędne do podłączenia do sieci.
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 należyтым 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 – 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. Ustala się następujące warunki techniczne określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:
  - a) W miejscu włączenia przyłącza wodociągowego do sieci należy zamontować zawór odcinający lub zasuwę, a obudowę zaworu lub zasuwy wyposażać w skrzynkę uliczną lub studzienkę i zabezpieczyć przed zniszczeniem;
  - b) Przyłącze wodociągowe powinno być zakończone podejściem wodomierzowym, służącym do zamontowania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wodomierza;
  - c) Przebieg i zagłębienia przyłączy w gruncie należy przeprowadzać możliwie najkrótszą, bezkolizyjną trasą, uwzględniając strefę przemarzania gruntu lub zastosować odpowiednie zabezpieczenie przed przemarzaniem;
  - d) Przy instalacjach kanalizacyjnych zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń typu przepompownie przydomowe;
  - e) Należy zapewnić dojazd i dostęp do studni rewizyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.

## **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. Przed zakryciem (zasypaniem) podmiot przyłączany zobowiązany jest wykonać powykonawczą inwentaryzację geodezyjną, w zakresie wynikającym z obowiązujących przepisów.
6. Odbiór techniczny następuje na pisemny wniosek inwestora (wykonawcy) w terminie 14 dni od zgłoszenia gotowości do odbioru, uzgodnionym z odbiorcą.
7. 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.

## **Rozdział IX**

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

#### **§ 16.**

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.

#### **§ 17.**

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.

#### **§ 18**

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.

#### **§ 19.**

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**

**§ 20.**

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

**§ 21.**

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

**§ 22.**

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.