

**UCHWAŁA NR XXXVIII/269/18
RADY GMINY ŁOMŻA**

z dnia 14 czerwca 2018 r.

**w sprawie przyjęcia projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie
gminy Łomża**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2018 r. poz. 994 z późn. zm.) oraz art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152) uchwala się, co następuje:

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

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy.

§ 3. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady

Mieczysław Kuzia

PROJEKT REGULAMINU DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY ŁOMŻA

Rozdział 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi za pomocą urządzeń wodociągowych oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych na terenie Gminy Łomża.

§ 2. Ilekroć w niniejszym regulaminie używa się określić:

- 1) ustawa – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152);
- 2) umowa – należy przez to rozumieć umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, o której mowa w art. 6 ustawy;
- 3) odbiorca – należy przez to rozumieć podmiot będący stroną umowy, o którym mowa w art. 2 pkt 3 ustawy;
- 4) przedsiębiorstwo – należy przez to rozumieć przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, o którym mowa w art. 2 pkt 4 ustawy.
- 5) gmina – należy przez to rozumieć Gminę Łomża.

Rozdział 2. MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

§ 3. W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przedsiębiorstwo, zgodnie z przepisami ustawy ma obowiązek:

- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę i pod odpowiednim ciśnieniem nie mniejszym niż 0,2 MPa u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym;
- 2) zapewnić dostawy wody w sposób ciągły i niezawodny z zastrzeżeniem uzasadnionych wyjątków określonych w niniejszym regulaminie;
- 3) zapewnić jakość wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, zgodnie z rozporządzeniem ministra właściwego do spraw zdrowia;
- 4) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi;
- 5) zamontować wodomierz główny oraz zapewnić prawidłowe jego utrzymanie, naprawę oraz wymianę na koszt przedsiębiorstwa z wyjątkiem przypadków, gdy naprawa lub wymiana wynika z winy odbiorcy.

§ 4. W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków przedsiębiorstwo, zgodnie z przepisami ustawy, ma obowiązek:

- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny;
- 2) zapewnić ciągłość i niezawodność odprowadzania ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i obowiązującą umową o odprowadzanie ścieków;
- 3) zapewnić należyłą jakość oczyszczonych ścieków;
- 4) prowadzić regularną kontrolę ilości i jakości odprowadzanych ścieków bytowych ścieków przemysłowych oraz kontrolę przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych.

§ 5. Ponadto przedsiębiorstwo, zgodnie z przepisami ustawy, ma obowiązek:

- 1) zapewnić budowę urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, ustalonych przez gminę w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego oraz miejscowych planach zagospodarowania przestrzennego, w zakresie uzgodnionym w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych;
- 2) przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone w niniejszym regulaminie, oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług;
- 3) zawrzeć umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy;
- 4) zapewnić spełnienie wymagań w zakresie jakości usług wodociągowo-kanalizacyjnych, określonych w zezwoleniu na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków;
- 5) udostępnić zastępczy punkt poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformować o możliwościach korzystania z tego punktu, jeżeli odcięto odbiorcy dostawę wody z przyczyn, o której mowa w ustawie.

§ 6. Odbiorca korzystający z usług przedsiębiorstwa zobowiązany jest:

- 1) korzystać z usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków w sposób zgodny z ustawą;
- 2) zapewnić realizację budowy przyłącza do sieci oraz studni wodomierzowej, pomieszczenia przewidzianego do lokalizacji wodomierza głównego i urządzenia pomiarowego;
- 3) zapewnić prawidłowe utrzymanie instalacji wodociągowej i kanalizacyjnej zgodnie z warunkami technicznymi użytkowania budynków mieszkalnych;
- 4) zapewnić prawidłowe utrzymanie pomieszczeń, w których zainstalowany jest wodomierz lub urządzenie pomiarowe w stanie uniemożliwiającym jego uszkodzenie i nieprawidłowe działanie oraz zabezpieczenie pomieszczenia przed dostępem osób nieuprawnionych;
- 5) wykorzystywać wodę z sieci wodociągowej i korzystać z przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach i na warunkach określonych w umowie oraz w warunkach przyłączenia do sieci;
- 6) zapewnić realizację obowiązków określonych w ustawie oraz przepisach wykonawczych do ustawy dotyczących:
 - a) warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych,
 - b) wymagań co do ich jakości;
- 7) terminowo regulować należności za dostawę wody i odprowadzanie ścieków zgodnie z zawartą umową;
- 8) niezwłocznie powiadamiać przedsiębiorstwo o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego;

- 9) zapewnić osobom reprezentującym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, po okazaniu pisemnego upoważnienia, prawo wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego należącego do odbiorcy w celach zdefiniowanych w ustawie.

§ 7. Odbiorcy usług zabrania się:

- 1) pobierania wody przed wodomierzem głównym;
- 2) zmiany lokalizacji wodomierza głównego;
- 3) naruszania plomb na wodomierzu głównym, na zaworach przy wodomierzu, oraz na podlicznikach;
- 4) czerpania wody z ulicznych hydrantów przeciwpożarowych na cele nie związane z gaszeniem pożarów.

Rozdział 3.

WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

§ 8. 1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 ustawy.

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

3. W terminie do 14 dni od dnia złożenia przez przyszłego odbiorcę usług wniosku o zawarcie umowy, o którym mowa w § 9 niniejszego regulaminu, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy o zaopatrzenie w wodę(i) lub odprowadzanie ścieków.

4. Umowa o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzanie ścieków może być zawarta na czas określony lub nieokreślony.

§ 9. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzanie ścieków z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym powinien w szczególności określać:

- 1) imię, nazwisko (lub nazwę), numer NIP (o ile wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą) oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy;
- 2) wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę;
- 3) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też posiada własne ujęcie wody;
- 4) oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków;
- 5) oświadczenie wnioskodawcy na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczaną wodę;
- 6) oświadczenie wnioskodawcy jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy (przemysłowe, bytowe albo komunalne).

§ 10. Wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z osobą korzystającą z lokalu powinien zawierać elementy wskazane w § 9 Regulaminu, a ponadto:

- 1) imię, nazwisko (lub nazwę), numer NIP (jeśli osoba prowadzi działalność gospodarczą) oraz adres osoby korzystającej z lokalu, co do której składany jest wniosek o zawarcie umowy wraz z umocowaniem do złożenia wniosku w imieniu i na rzecz tej osoby;

2) wskazanie lokalu co do którego wnioskodawca żąda zawarcia umowy.

§ 11. Umowa, o której mowa powyżej, może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczana woda lub z której mają być odprowadzane ścieki, albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

Rozdział 4.

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

§ 12. 1. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.

2. Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody.

3. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.

4. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie Umowy o dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

5. W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadku, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług.

6. Częstotliwość okresów rozliczeniowych określa przedsiębiorstwo w umowie o zaopatrzenia w wodę lub odprowadzanie ścieków.

7. Przedsiębiorstwo stosuje ceny i stawki opłat wynikające z nowych, podanych do wiadomości publicznej taryf w Biuletynie Informacji Publicznej Wód Polskich, bez konieczności zmiany umowy.

§ 13. 1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczania wody i (lub) odprowadzania ścieków świadczone przez przedsiębiorstwo jest faktura, nota obciążeniowa.

2. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i (lub) odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.

3. Zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.

4. W przypadku niedotrzymania terminów płatności określonych w fakturze przedsiębiorstwo będzie obciążało odbiorcę odsetkami ustawowymi zgodnie z obowiązującymi przepisami.

5. W przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub, na żądanie odbiorcy usług, zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.

6. W przypadku braku dostępu do wodomierza głównego przedsiębiorstwo może ustalić ilość pobranej wody i odprowadzonych ścieków na podstawie średniego zużycia wody i odprowadzenia ścieków z poprzednich okresów rozliczeniowych.

7. W przypadku niesprawności wodomierza głównego, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowości 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 niesprawności wodomierza.

8. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na wniosek odbiorcy usług dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza.

9. W przypadku, gdy stwierdzenie prawidłowości działania nie potwierdza zgłoszonej przez odbiorcę usług niesprawności wodomierza, koszty sprawdzenia pokrywa odbiorca.

Rozdział 5.

WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI

§ 14. 1. Przyłączenie do sieci wodociągowej i (lub) kanalizacyjnej następuje po spełnieniu technicznych warunków przyłączenia, określonych przez przedsiębiorstwo zwanych dalej „warunkami przyłączenia”.

2. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej i (lub) kanalizacyjnej może występować osoba, której nieruchomość ma być przyłączona do sieci, posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości albo osoba, która korzysta z nieruchomości lub osoba, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

3. Osoba, o której mowa w ust. 2, składa w przedsiębiorstwie wniosek o określenie warunków przyłączenia.

4. Przedsiębiorstwo określa warunki przyłączenia i przekazuje je wnioskodawcy w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia wniosku. W sprawach skomplikowanych termin wydania warunków może ulec wydłużeniu do 30 dni.

5. Przedsiębiorstwo jest obowiązane przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie, jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług. Możliwości te warunkowane są usytuowaniem nieruchomości oraz zdolnościami dostawczymi i przepustowymi istniejącej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej.

6. Warunkiem przystąpienia do wykonania robót przyłączeniowych jest wcześniejsze uzgodnienie dokumentacji technicznej z przedsiębiorstwem.

7. Przed podpisaniem umowy na dostawę wody i (lub) odprowadzanie ścieków przedsiębiorstwo po otrzymaniu kompletnej dokumentacji technicznej wraz z geodezyjną inwentaryzacją powykonawczą dokona odbioru wykonanego przyłącza pod kątem spełnienia warunków technicznych.

8. Warunki przyłączenia wydane przez przedsiębiorstwo ważne są dwa lata od dnia ich wydania.

§ 15. 1. Wniosek o przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej powinien w szczególności zawierać:

- 1) dane dotyczące identyfikacji wnioskodawcy;
- 2) adres nieruchomości, która ma być przyłączona;
- 3) określenie rodzaju przyłącza (wodociągowe, kanalizacyjne);
- 4) charakterystykę przyłączanego obiektu.

2. Do wniosku, o którym mowa u ust. 1 osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci powinna załączyć:

- 1) dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek;
- 2) aktualną mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej.

§ 16. Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej powinny, w szczególności, określać:

- 1) lokalizację nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłącze;
- 2) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej;
- 3) zakres dokumentacji technicznej, którą opracowuje osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci.

§ 17. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci jeśli przyłączenie zostało wykonane bez uzyskania zgody przedsiębiorstwa bądź zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi i uzgodnioną dokumentacją, jak też nie dostarczono do przedsiębiorstwa kompletu wymaganej dokumentacji.

§ 18. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić zawarcia umowy na dostawę wody lub odprowadzanie ścieków, gdy wnioskodawca nie spełnia warunków określonych w art. 6 ustawy.

§ 19. 1. Przedsiębiorstwo jest obowiązane zapewnić budowę urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, ustalonych przez gminę w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy oraz miejscowym planie rozwoju i modernizacji.

2. Realizację budowy przyłącza do sieci wodociągowej, przyłącza do sieci kanalizacyjnej, budowy studni wodomierzowej, pomieszczenia przewidzianego do lokalizacji wodomierza głównego i urządzenia pomiarowego, zapewnia na własny koszt osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

3. Koszty nabycia, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego pokrywa przedsiębiorstwo, a urządzenia pomiarowego odbiorca usług.

Rozdział 6.

TECHNICZNE WARUNKI OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚCI DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH

§ 20. 1. Techniczne możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia poprzez udostępnienie wszystkim zainteresowanym aktualnego wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, z wyłączeniem przypadku, o którym mowa w art. 21 ust. 7 ustawy.

2. Ustala się techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:

- 1) przyłącza wodociągowe należy wykonać z rur PE o średnicy od 40 mm do 110 mm;
- 2) w miejscu włączenia do sieci wmontować zawór odcinający zasuwę, a obudowę zasuwy wyposażyc w skrzynkę uliczną i obrukować;
- 3) uwzględniając strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienia przewodów w gruncie należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasą;
- 4) przyłącza kanalizacyjne grawitacyjne należy wykonać z rur PCV o średnicy od 110 mm do 200 mm;
- 5) przy urządzeniach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń typu mini przepompownie, rozdrabniarki.

3. Przy projektowaniu przyłącza uwzględnić:

- 1) prowadzenie przyłącza najkrótszą trasą;
- 2) posadowienie przyłącza na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem lub zastosowanie odpowiedniego zabezpieczenia przed przemarzaniem, z uwzględnieniem spadku w kierunku spływu;
- 3) dojazd i dostęp do studni wodomierzowych i rewizyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.

Rozdział 7.

SPOSÓB DOKONYWANIA PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE ODBIORU WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§ 21. 1. Określone w warunkach przyłączenia odbiory częściowe i końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

2. Wyniki odbiorów, o których mowa powyżej są potwierdzane przez strony w protokołach, których wzory określa Przedsiębiorstwo.

Rozdział 8.

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

§ 22. 1. Przedsiębiorstwo może wstrzymać lub ograniczyć dostawę wody lub odbiór ścieków, w razie:

- 1) wystąpienia uszkodzenia elementu dystrybucji wody (przyłącza wodociągowe, sieć wodociągowa, przewody rozdzielcze) lub przyłącza kanalizacyjnego i sieci kanalizacyjnej uniemożliwiających dopływ wody lub odbiór ścieków;
- 2) braku wody w ujęciu;
- 3) potrzeby zwiększenia dopływu wody do hydrantów przeciwpożarowych;
- 4) konieczności przeprowadzenia niezbędnych napraw, prac modernizacyjnych i planowanych remontów sieci i urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych;
- 5) uszkodzenia instalacji wewnętrznej grożącej niebezpieczeństwem;
- 6) przerw w zasilaniu energetycznym urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych;
- 7) klęsk żywiołowych;
- 8) innych okoliczności przewidzianych w ustawie.

2. Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za szkody na osobie lub mieniu, powstałe w wyniku przerw lub ograniczeń w dostawie wody, jeżeli te przerwy lub ograniczenia nastąpiły wskutek siły wyższej albo wyłącznie z winy poszkodowanego lub osoby trzeciej.

3. Przedsiębiorstwo ma obowiązek poinformowania odbiorców o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej dwudniowym.

4. Przedsiębiorstwo ma również obowiązek poinformowania odbiorców, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile przewidywany czas ich trwania przekracza 12 godzin.

5. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

6. W przypadku przerwy trwającej do 12 godzin przedsiębiorstwo jest zobowiązane, w miarę swoich możliwości technicznych i organizacyjnych, zapewnić zastępczy punkt poboru wody. O lokalizacji zastępczego punktu poboru wody przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług.

Rozdział 9.

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

§ 23. Odbiorca usług ma prawo do należytego poziomu obsługi. W tym celu przedsiębiorstwo tworzy stanowisko pracy do spraw obsługi odbiorcy.

§ 24. Przedsiębiorstwo ma obowiązek zawiadomić odbiorcę usług o mającej nastąpić przerwie w dostawie wody spowodowanej wykonaniem planowanych prac konserwacyjnych, remontowych lub modernizacyjnych – ustnie, pisemnie lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób co najmniej dwa dni przed planowanym terminem.

§ 25. 1. Odbiorca 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 i rozpatrywane są przez dyrektora przedsiębiorstwa.

3. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwienia reklamacji w terminie 14 dni od daty wpływu. Termin ten może ulec przedłużeniu, jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego.

Rozdział 10.

WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWPOŻAROWE

§ 26. 1. Uprawnionymi do odbioru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa są:

- 1) Jednostki Ochotniczej Straży Pożarnej działających na terenie Gminy Łomża;
- 2) Jednostki Powiatowej Komendy Straży Pożarnej w Łomży;
- 3) inne jednostki i osoby wspomagające podmioty określone w pkt. 1 i 2.

2. Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa dokonywany jest w miejscach uzgodnionych z przedsiębiorstwem.

3. Uprawnieniu do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa zobowiązani są do powiadomienia przedsiębiorstwa o miejscu pożaru niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia.

4. Przedsiębiorstwo ustala, w porozumieniu z miejscowym komendantem Państwowej Straży Pożarnej, miejsca i warunki poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, z uwzględnieniem warunków technicznych i wymagań związanych z wykonywaniem przez Przedsiębiorstwo zadań w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi.

§ 27. 1. Za wodę zużytą na cele przeciwpożarowe przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża gminę, na podstawie cen i stawek opłat ustalonych w taryfie.

2. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są za okres kwartalny na podstawie deklaracji jednostek Straży Pożarnej.

Rozdział 11.

PRZEPISY KOŃCOWE

§ 28. W sprawach nieobjętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy ustawy, wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.