

**UCHWAŁA NR LII/481/18
RADY MIEJSKIEJ W MIĘDZYRZECZU**

z dnia 20 czerwca 2018 r.

w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Na podstawie art. 19 ust. 3 i ust. 5 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2017 r. poz. 328, 1566, 2180; Dz. U. z 2018 r., poz. 650) Rada Miejska w Międzyrzeczu uchwała

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

Rozdział 1.

Postanowienia ogólne

§ 1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług na terenie Gminy Międzyrzecz.

§ 2. Użyte w uchwale skróty oznaczają:

- 1) „ustawa” - ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2017 r. poz. 328 z późn. zm.).
- 2) „przedsiębiorstwo” - przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

Rozdział 2.

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

§ 3. Przedsiębiorstwo na podstawie zawartej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków:

1) dostarcza odbiorcy usług wodę:

a) pod odpowiednim ciśnieniem, nie niższym niż:

- 0,10 MPa dla wodociągów miejskich,
- 0,06 MPa dla wodociągów wiejskich i jednostek osadniczych o charakterze rolniczym.

b) o normatywnej jakości odpowiadającej wodzie przeznaczonej do spożycia przez ludzi, określonej w przepisach wydanych na podstawie art. 13 ustawy,

c) w ilości określonej umową.

2) przyjmuje od odbiorcy usług do sieci kanalizacyjnej ścieki o stanie i składzie zgodnym z przepisami wydаныmi na podstawie art. 11 ustawy.

§ 4. 1. Przedsiębiorstwo prowadzi regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody i jakości odprowadzanych ścieków bytowych i przemysłowych oraz kontrolę przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych.

2. Przedsiębiorstwo informuje konsumentów o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w sposób określony w przepisach wydanych na podstawie art. 13 ustawy.

§ 5. Przedsiębiorstwo zapewnia prawidłową eksploatację urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, w tym dokonuje na własny koszt niezbędnych napraw.

Rozdział 3.

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 6. 1. Przedsiębiorstwo określa wzór wniosku o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, zwanej dalej „umową”.

2. Wzór, o którym mowa w ust. 1, określa dane identyfikacyjne wnioskodawcy oraz elementy przedmiotowo istotne, w szczególności określenie ilości i jakości świadczonych usług.

3. Przedsiębiorstwo sporządza i przedkłada wnioskodawcy projekt umowy niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku o zawarcie umowy.

4. Projekty umów dostępne są na stronach internetowych przedsiębiorstwa.

§ 7. Umowa jest zawierana na czas nieokreślony, chyba że:

- 1) tytuł prawny do nieruchomości przyłączonej do sieci został ustanowiony na czas określony,
- 2) umowa na czas określony dotyczy obiektu w budowie - do czasu stwierdzenia prawidłowości wykonania oraz zgodności z wydanymi warunkami przyłączenia i projektem technicznym wykonanych przyłączy potwierdzonych protokołem odbioru końcowego,
- 3) wnioskodawca złożył wniosek o zawarcie umowy na czas określony,
- 4) wystąpiły inne przyczyny, dla których konieczne jest zawarcie umowy na czas określony.

§ 8. 1. Wszelkie zmiany faktyczne i prawne skutkujące zmianą treści umowy odbiorca usług zgłasza w przedsiębiorstwie w ciągu 7 dni.

2. Nie wymaga zmiany umowy zastosowanie przez przedsiębiorstwo nowej taryfy lub grupy taryfowej.

3. Zmiana okresu rozliczeniowego stanowi zmianę umowy.

4. W przypadku zmiany stanu prawnego nieruchomości przyłączonej do sieci przedsiębiorstwa, skutkującej zmianą odbiorcy usług, przedsiębiorstwo zawiera nową umowę, przy czym w tej sytuacji przedsiębiorstwo decyduje o zmianie bądź zachowaniu dotychczasowych warunków technicznych.

Rozdział 4.

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

§ 9. 1. Ilość pobranej wody ustala się na podstawie:

- 1) wskazań wodomierza głównego;
- 2) wskazania wodomierzy do pomiaru wody na cele przeciwpożarowe, wodomierzy do czasowego wykorzystania oraz wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych w budynkach wielolokalowych;
- 3) przeciętnych norm zużycia wody;
- 4) oszacowania wysokości średniego poboru wody z trzech okresów rozliczeniowych w przypadku braku odczytu wodomierza głównego z przyczyn leżących po stronie odbiorcy usług.

2. Przedsiębiorstwo dokonuje demontażu własnych wodomierzy w celu wymiany, naprawy, legalizacji, wykonania przeglądów technicznych oraz zmiany średnicy wodomierza w przypadkach uzasadnionych wielkością poboru wody.

3. Jeśli przedsiębiorstwo dopuściło rozliczanie na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, odbiorca usług jest obowiązany do powiadomienia w ciągu 7 dni o wszelkich zmianach skutkujących koniecznością zmiany rozliczeń, w szczególności: ilości osób zamieszkujących lub przebywających na nieruchomości, zwiększenia hodowli, upraw i produkcji.

§ 10. 1. Odczyt wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, wodomierzy do pomiaru wody własnej, bezpowrotnie zużytej i na cele przeciwpożarowe, wodomierzy do czasowego wykorzystania oraz wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych w budynkach wielolokalowych następuje w umownych okresach rozliczeniowych.

2. Odczytu osobistego lub zdalnego dokonuje osoba reprezentująca przedsiębiorstwo.

3. Przedsiębiorstwo może dopuścić, z przyczyn stojących po stronie odbiorcy usług i nie częściej niż raz do roku, podanie odczytu przez odbiorcę usług.

4. W dniu zmiany taryfy przedsiębiorstwo nie dokonuje dodatkowych odczytów wodomierzy. Ilość pobranej wody w okresie obowiązywania taryfy przed zmianą oraz ilość pobranej wody w okresie obowiązywania zmienionej taryfy, ustala się na podstawie średniodobowego zużycia wody w okresie rozliczeniowym, w którym nastąpiła zmiana taryfy.

§ 11. 1. Przedsiębiorstwo może zainstalować na własny koszt, za zgodą odbiorcy usług, wodomierz przedpłatowy w sytuacji, kiedy przedsiębiorstwo jest uprawnione do wstrzymania świadczenia usług w przypadku wskazanym w art. 8 ust. 1 pkt 2 ustawy.

2. Wodomierz przedpłatowy jest stosowany do czasu uregulowania przez odbiorcę usług należności powstałych przed jego zainstalowaniem.

§ 12. W razie niemożności odczytu wskazań urządzenia pomiarowego przez przedsiębiorstwo z powodu jego niesprawności, ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie oszacowania ilości z trzech okresów rozliczeniowych.

§ 13. 1. Wodomierz na ujęciu własnym wody służy do prawidłowego określenia ilości ścieków odprowadzanych przez odbiorcę usług.

2. Jeżeli odbiorca usług odprowadzający ścieki oraz pobierający wodę z sieci wodociągowej i z własnych ujęć, nie posiada urządzenia pomiarowego, podstawą do ustalania ilości odprowadzonych ścieków jest suma wskazań wodomierza głównego i wodomierza dla pomiaru ilości wody pobieranej z własnego ujęcia.

3. W przypadku, gdy woda z ujęcia własnego odbiorcy nie jest wodą bezpowrotnie zużyta, odbiorca zobowiązany jest do zainstalowania na własny koszt wodomierza na ujęciu własnym.

§ 14. 1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnością za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo jest faktura.

2. W przypadku niemożności odczytania wskazań wodomierza lub urządzenia pomiarowego, przedsiębiorstwo wystawia fakturę zaliczkową, która zostaje skorygowana w następnym okresie rozliczeniowym.

3. Opłata abonamentowa jest naliczana niezależnie od tego, czy odbiorca usług pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym.

4. Ceny usług wodociągowych lub kanalizacyjnych, które nie są zawarte w taryfie, przedsiębiorstwo określa w cenniku usług dostępnym w jego siedzibie i na stronie internetowej.

§ 15. 1. W przypadku kradzieży wodomierza, zerwania plomb, zawinionej przez odbiorcę usług niesprawności lub uszkodzenia wodomierza, ustalenie ilości pobranej wody następuje w sposób określony w § 9 ust. 1 pkt 3 bądź pkt 4.

2. W przypadku okoliczności, o których mowa w ust. 1, odbiorca usług jest zobowiązany do pokrycia dodatkowych kosztów poniesionych przez przedsiębiorstwo: kosztów wodomierza i plomb wodomierzowych wraz z ich montażem, zgodnie z cennikiem usług przedsiębiorstwa.

3. Odbiorca usług powinien:

- 1) pobierać wodę tylko w celach i dla zasilania obiektów określonych w umowie,
- 2) pobierać wodę i odprowadzać ścieki tylko dla oznaczonych w umowie obiektów i miejsc przyłączeniowych,

4. Odbiorcy usług zakazuje się:

- 1) odprowadzania wód opadowych i roztopowych do urządzeń kanalizacyjnych bez zawarcia odrębnej umowy,
- 2) pobierania wody z ulicznych hydrantów przeciwpożarowych na cele inne niż przeciwpożarowe,
- 3) podłączania do przyłącza lub instalacji wodociągowej oraz do instalacji kanalizacyjnej bądź przyłącza kanalizacyjnego innych nieruchomości.

5. W razie nielegalnego poboru wody lub nielegalnego odprowadzania ścieków, za okres udowodnionego nielegalnego korzystania z usług, przedsiębiorstwo obciąża sprawcę dwukrotnością cen i stawek opłat za każdą usługę, obliczonych według:

- 1) udowodnionej ilości pobranej wody lub odprowadzonych ścieków;
- 2) przeciętnych norm zużycia wody;
- 3) średniego zużycia wody lub odprowadzonych ścieków sprzed dokonania czynu zabronionego.

Rozdział 5.

Warunki przyłączenia do sieci

§ 16. 1. Przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej następuje na podstawie warunków technicznych przyłączenia wydanych przez przedsiębiorstwo.

2. Wniosek o wydanie warunków technicznych przyłączenia zawiera w szczególności:

- 1) imię i nazwisko (nazwę) wnioskodawcy i adres do korespondencji;
- 2) adres nieruchomości z podaniem numeru działki, do której ma być zbudowane przyłącze;
- 3) rodzaj przyłącza (wodociągowe, kanalizacyjne);
- 4) planowaną wielkość poboru wody, jej przeznaczenie lub planowaną ilość odprowadzanych ścieków i określenie ich rodzaju, a w przypadku ścieków przemysłowych – wskazanie przewidywanej ilości i jakości odprowadzanych ścieków oraz dane o przewidywanym sposobie ich podczyszczania.

3. Przedsiębiorstwo opracowuje i udostępnia zainteresowanym wzór wniosku o wydanie warunków technicznych przyłączenia.

4. Do wniosku dołącza się:

- 1) mapę sytuacyjno-wysokościową, określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu;
- 2) kopię dokumentu potwierdzającego tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której wniosek dotyczy;
- 3) w przypadku nieuregulowanego stanu prawnego nieruchomości – opis stanu prawnego uprawdopodobniający prawo do korzystania z nieruchomości,
- 4) kopię decyzji o ustaleniu warunków zabudowy lub wypis z miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego - w przypadku przyłączania do sieci nowo wznoszonych obiektów budowlanych.

§ 17. 1. Warunki techniczne przyłączenia zawierają w szczególności:

- 1) miejsce i sposób włączenia przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego do sieci oraz sposób połączenia z instalacjami wodociągowymi i kanalizacyjnymi w nieruchomości ubiegającego się o przyłączenie do sieci;
- 2) parametry techniczne przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego;
- 3) ciśnienie wody w sieci i ilość wody wymagana dla zaopatrzenia w wodę nieruchomości;
- 4) ilość, rodzaj i jakość odprowadzanych ścieków;
- 5) dane szczegółowe dotyczące: miejsca lokalizacji wodomierza głównego wraz z zaworami odcinającymi i zaworem antyskażeniowym, urządzenia pomiarowego, wodomierzy do pomiaru wody własnej, bezpowrotnie zużytej i na cele przeciwpożarowe, wodomierzy do czasowego wykorzystania oraz wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych w budynkach wielolokalowych, które mają być ujęte w dokumentacji projektowej;
- 6) termin ich ważności, nie krótszy niż dwa lata.

2. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wydaje warunki przyłączenia w terminie 30 dni od daty otrzymania kompletnego wniosku i załączników.

§ 18. 1. Na podstawie warunków technicznych przyłączenia podmiot przyłączany opracowuje projekt techniczny przyłącza.

2. Projekt, o którym mowa w ust. 1, wymaga uzgodnienia z przedsiębiorstwem, które zajmuje pisemne stanowisko w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty jego złożenia.

3. W szczególnych przypadkach, w tym w sytuacji wystąpienia konieczności przeprowadzenia wizji lokalnej, uzyskania dodatkowych informacji lub dokumentów, a także dokonania z wnioskującym uzupełniających uzgodnień technicznych lub zawarcia pisemnej umowy o przyłączenie do sieci (porozumienia), termin określony w ust. 2. może ulec zmianie.

4. Projekt techniczny przyłącza zawiera:

- 1) część tekstową – opis techniczny, w tym obliczenia dotyczące średnicy przyłącza, obliczenia statyczno-wytrzymałościowe przewodów kanalizacyjnych o sztywności obwodowej $SN < 8 \text{ kN/m}^2$ umieszczonych w gruncie oraz obliczenia doboru wielkości wodomierza, sposobu odprowadzenia ścieków sanitarnych i/lub odprowadzania wód opadowych i roztopowych będących skutkiem opadów atmosferycznych z nieruchomości;

2) część rysunkową zawierającą: plan sytuacyjny na kopii mapy zasadniczej, profile przyłączy, sieci, schemat węzła wodomierzowego z opisem i lokalizacją wszystkich elementów połączenia wodomierzowego, w tym wodomierza, zaworów odcinających i zaworu antyskażeniowego;

3) kserokopię uprawnień projektowych;

4) oświadczenie o prawie dysponowania terenem na cele budowy, w razie usytuowania przyłączy poza nieruchomością podmiotu przyłączanego.

5. Wodomierze do pomiaru wody bezpowrotnie zużytej i wodomierze przy punktach czerpalnych w budynkach wielolokalowych instaluje się za zestawem wodomierza głównego, tj. po stronie instalacji wewnętrznej.

6. Wszystkie wodomierze powinny być przystosowane do przyjętego w przedsiębiorstwie sposobu dokonywania odczytów.

7. Pisemne uzgodnienie, o którym mowa w ust. 2, stanowi podstawę do rozpoczęcia budowy przyłącza.

§ 19. 1. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo w terminie 14 dni informuje o tym wnioskodawcę pisemnie wraz z uzasadnieniem.

2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, przedsiębiorstwo na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie (inwestor), może określić odrębne techniczne warunki budowy sieci i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych, stanowiące podstawę do zawarcia pisemnej umowy o przyłączenie do sieci (umowa przyłączeniowa).

3. Umowa przyłączeniowa zawiera w szczególności:

1) określenie zakresu i terminu robót niezbędnych do realizacji przyłączenia;

2) sposób uregulowania praw do gruntu, na którym zostanie zlokalizowana sieć;

3) nadzór inwestorski;

4) granicę własności i miejsce rozgraniczenia eksploatacji sieci;

5) zasady i termin ewentualnego przejścia przez przedsiębiorstwo sieci wybudowanych przez inwestora ze środków własnych (przeniesienie własności, ustanowienie praw obligacyjnych).

4. Włączenie sieci inwestora do czynnych sieci przedsiębiorstwa wykonywane jest pod nadzorem przedsiębiorstwa.

Rozdział 6.

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 20. 1. Dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych wyznaczają realizowane przez przedsiębiorstwo wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych uchwalane przez radę gminy.

2. Dostęp do usług przedsiębiorstwa wyznaczają także techniczne możliwości istniejących urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych: ich stan techniczny, przepustowość, zdolność produkcyjna i lokalizacja nieruchomości.

3. Zapotrzebowanie na wodę oraz ilość i jakość ścieków ubiegającego się o przyłączenie do sieci nie mogą powodować znaczących zmian parametrów pracy sieci, a także nie mogą obniżyć jakości usług świadczonych dotychczasowym odbiorcom.

4. Odległość nieruchomości ubiegającego się o przyłączenie do sieci:

1) wodociągowej od istniejących urządzeń wodociągowych nie powinna przekraczać 200m,

2) kanalizacyjnej od istniejących urządzeń kanalizacyjnych nie powinna przekraczać 100m, z zastrzeżeniem ust.6.

5. Usytuowanie nieruchomości względem sieci powinno umożliwiać grawitacyjne odprowadzanie ścieków, z zastrzeżeniem ust. 6.

6. W szczególnych przypadkach w porozumieniu z przedsiębiorstwem mogą zostać ustalone odrębne warunki w stosunku do wskazanych w ust. 5 i 6.

7. Osoby zainteresowane przyłączeniem do sieci mogą uzyskać informacje o dostępności usług w przedsiębiorstwie, które udostępnia do wglądu mapy i dokumentację techniczną istniejącej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz plany rozbudowy tych sieci.

§ 21. 1. Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w konkretnym przypadku wyznaczają:

- 1) warunki przyłączenia;
- 2) umowa o przyłączenie;
- 3) informacja o niewiążącym charakterze udzielana przez przedsiębiorstwo osobom zainteresowanym nabyciem nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci.

2. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci odrębnym przyłączem wodociągowym lub kanalizacyjnym.

3. Odbiorcy usług zabrania się lokalizacji budynków i budowli oraz nasadzania drzew i krzewów na sieciach wodociągowych w pasie o szerokości 3 m oraz na sieciach kanalizacyjnych w pasie o szerokości 5 m, chyba że przedsiębiorstwo wyda zgodę na odstąpienie.

4. Odbiorca usług zapewnia:

- 1) pomieszczenie wodomierzowe w budynku lub studnię wodomierzową na terenie jego nieruchomości, zgodnie z warunkami wydanymi przez przedsiębiorstwo oraz zabezpiecza pomieszczenie, w którym znajduje się zestaw wodomierza głównego, przed zalaniem wodą, zamrażaniem oraz dostępem osób niepowołanych.
- 2) studnię rewizyjną na rurociągu kanalizacyjnym na terenie jego nieruchomości, umożliwiającą przedsiębiorstwu kontrolę jakości ścieków, a w przypadku braku takiej możliwości czyszczak (rewizję) wewnątrz budynku, na głównym rurociągu zbiorczym, odprowadzającym ścieki z instalacji wewnętrznej.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo odbioru wykonanego przyłącza

§ 22. 1. Ubiegający się o przyłączenie powiadamia przedsiębiorstwo o planowanym terminie zakończenia robót, co najmniej na 3 dni przed tym terminem, w celu umożliwienia przedsiębiorstwu zorganizowanie i dokonanie odbioru.

2. Wykonane przyłącze podlega odbiorowi technicznemu przed zasypaniem gruntem, który polega na sprawdzeniu przez przedsiębiorstwo zgodności wykonania przyłącza z dokumentacją projektową i warunkami technicznymi przyłączenia, w tym kontroli:

- 1) ułożenia rur w otwartym wykopie, pod rygorem odkrycia wykonanego przyłącza przez podmiot przyłączający bądź pokrycia kosztu inspekcji TV przyłącza kanalizacyjnego;
- 2) funkcjonowania zestawu wodomierzowego na przyłączy wodociągowym w budynku lub w studni wodomierzowej;
- 3) wykonania studni wodomierzowej na przyłączy wodociągowym;
- 4) wykonania studni kanalizacyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.

3. Przedsiębiorstwo, na wniosek ubiegającego się o przyłączenie do sieci, dokonuje odbioru końcowego wykonanych przyłączy po zakończeniu wszystkich robót, a potwierdzeniem prawidłowości ich wykonania jest protokół z odbioru końcowego przyłączy, wystawiany przez przedsiębiorstwo po dostarczeniu dokumentów:

- 1) dla wszystkich przyłączy:
 - dokumentacji projektowej z uzgodnieniem przedsiębiorstwa,
 - protokołu odbioru technicznego przed zasypaniem,
 - geodezyjną inwentaryzację powykonawczą przyłączy, o której mowa w przepisach wydanych na podstawie art. 43 ust. 1 i 3 ustawy - Prawo budowlane (Dz. U. 2017 poz. 1332 z późn. zm.),
- 2) dla przyłącza wodociągowego:
 - protokołu odbioru próby szczelności,
 - wyniku badania bakteriologicznego wody,

3) dla przyłącza kanalizacyjnego:

- protokołu odbioru próby szczelności i drożności.

4. Protokoły odbioru przyłączy stanowią potwierdzenie prawidłowości ich wykonania.

5. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci, jeśli przyłączy zostało wykonane: bez uzyskania jego zgody, niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi lub niezgodnie z projektem technicznym przyłącza uzgodnionym z przedsiębiorstwem.

6. Włączenie dopływu wody z sieci wodociągowej lub włączenie odbioru ścieków do sieci kanalizacyjnej, dokonywane jest przez przedsiębiorstwo niezwłocznie po dokonaniu odbioru technicznego przyłącza oraz zawarciu umowy, natomiast w przypadku dostawy wody na potrzeby budowy dodatkowo po okazaniu wymaganego pozwolenia na budowę lub zgłoszenia.

Rozdział 8.

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

§ 23. 1. Przedsiębiorstwo informuje odbiorców usług o:

1) planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody;

2) stopniu przewidywanego obniżenia jakości wody;

3) przewidywanych zakłóceniach odbioru ścieków;

- w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na dwa dni przed planowanym terminem.

2. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, przedsiębiorstwo udostępnia zastępczy punkt poboru wody i informuje odbiorców usług o możliwości korzystania z tego punktu, z wyłączeniem przypadków określonych w art. 8 ust. 1 pkt 1, 3 i 4 ustawy.

3. W nagłych przypadkach niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków, przedsiębiorstwo informuje niezwłocznie odbiorców usług o rodzaju zakłóceń i przewidywanym czasie ich trwania. Przepis ust. 2 stosuje się odpowiednio.

Rozdział 9.

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

§ 24. Odbiorca usług ma prawo do:

1) uzyskiwania od przedsiębiorstwa wszelkich informacji dotyczących realizowanych przez przedsiębiorstwo usług,

2) wyjaśnienia treści: umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, warunków technicznych przyłączenia, umowy o przyłączenie i innych wiążących odbiorcę usług dokumentów,

3) informacji o przewidywanych zakłóceniach w realizacji usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków.

§ 25. 1. Odbiorca usług ma prawo do zgłaszania reklamacji, dotyczących w szczególności:

1) ilości i jakości świadczonych usług;

2) wysokości opłat za usługi;

3) funkcjonowania przyrządów pomiarowych (opomiarowania) niezależnie od ich własności.

2. Reklamacja powinna być sporządzona w formie pisemnej.

3. Reklamacja dotycząca naruszenia jakości, ciągłości dostaw i ciśnienia wody powinna być dokonana niezwłocznie po wystąpieniu zakłócenia w celu dokonania sprawdzenia przez przedsiębiorstwo. Inne reklamacje odbiorca usług może zgłaszać w terminie 21 od daty otrzymania faktury lub zdarzenia stanowiącego postawę reklamacji.

4. Reklamacja powinna zawierać:

1) imię i nazwisko lub firmę odbiorcy usług oraz jego adres zamieszkania bądź siedziby;

2) opis przedmiotu reklamacji;

- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) numer i datę umowy, jeśli odbiorca usług posiada więcej, niż jedną umowę;
- 5) podpis odbiorcy usług.

5. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację w terminie do 14 dni roboczych od daty jej wniesienia. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu do 30 dni.

6. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do odbiorcy usług, odbiorca usług udostępnia nieruchomość osobom reprezentującym przedsiębiorstwo. Zaniechanie tego obowiązku wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji.

7. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Możliwe jest także udzielenie odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną, faxem lub w inny sposób, o ile odbiorca usług wskaże taką formę.

8. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez przedsiębiorstwo w całości lub w części wymaga sporządzenia uzasadnienia.

9. W przypadku reklamacji wskazań wodomierza głównego, reklamację uwzględnia się, o ile kontrola metrologiczna potwierdzi nieprawidłowość działania tego wodomierza. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji, odbiorca usług pokrywa koszty opinii metrologicznej oraz koszty związane z montażem, demontażem i transportem.

10. Jeśli reklamacja dotyczy parametrów wody, ich sprawdzenie następuje na przyłączy wodociągowym lub na najbliższym odcinku sieci wodociągowej w miejscu technicznie dostępnym.

§ 26. 1. W przypadku stwierdzenia przez przedsiębiorstwo obniżenia parametrów dostarczanej wody z przyczyn, za które odpowiada przedsiębiorstwo, uwzględnienie reklamacji następuje w formie udzielenia odbiorcy usług bonifikaty w wysokości określonej w umowie.

2. Bonifikata przysługuje za okres dostarczania wody o obniżonych parametrach.

3. Bonifikata jest udzielana w przypadku, gdy obniżenie parametrów wody zostanie potwierdzone badaniem.

4. W przypadkach uzasadnionych masowością zjawiska, przedsiębiorstwo może udzielić bonifikaty bez konieczności przeprowadzenia badań potwierdzających obniżenie parametrów wody u poszczególnych odbiorców usług.

§ 27. Przedsiębiorstwo odpowiada odbiorcy usług w sprawach innych niż reklamacje, w szczególności sprawach zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków, w terminach:

- 1) zapytania otrzymane telefonicznie, faksem lub drogą elektroniczną - bez zbędnej zwłoki, jednak w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze, tym samym kanałem informacyjnym,
- 2) wystąpienia na piśmie - w terminie 14 dni w formie pisemnej, chyba że odbiorca usług dopuścił udzielenie informacji w innej formie.

§ 28. 1. Informacje podane przez odbiorcę usług w umowie, dotyczące w szczególności: adresu siedziby lub miejsca zamieszkania, adresu do korespondencji, wiążą strony do czasu pisemnego zawiadomienia o ich zmianie przez odbiorcę usług.

2. Odbiorca usług ponosi odpowiedzialność za skutki wynikające z zaniedbania obowiązku, o którym mowa w ust. 1, w szczególności pisma kierowane do odbiorcy usług na dotychczasowy adres dwukrotnie i przez niego nie odebrane, pozostawia się w aktach przedsiębiorstwa ze skutkiem ich doręczenia.

§ 29. 1. W przypadku opóźnienia z wpłatą należności, przedsiębiorstwo wystawia upomnienie, którego kosztami obciąża odbiorcę usług.

2. Koszt upomnienia wynosi dwukrotność wartości przesyłki poleconej w Poczcie Polskiej.

3. Upomnienie może zostać wysłane odbiorcy usług nie częściej niż raz w miesiącu.

§ 30. 1. Kontrolę i czynności dokonywane na podstawie art. 7 ustawy przeprowadza się w dniach i godzinach pracy obowiązujących u odbiorcy usług, w sposób nie zakłócający pracy, z zastrzeżeniem art. 10 pkt 3 ustawy.

2. Kontrolę w lokalu mieszkalnym przeprowadza się w godzinach od 7⁰⁰ do 20⁰⁰, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 31. 1. Punktami przeznaczonymi do poboru wody na cele gaśnicze z sieci wodociągowej są hydranty przeciwpożarowe lubinne miejsca uzgodnione z przedsiębiorstwem.

2. Jednostki straży pożarnej gaszące pożar i dokonujące poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci przedsiębiorstwa zobowiązane są do:

- 1) powiadamiania przedsiębiorstwa o miejscach pożarów, niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszeń, nie później niż do godz. 15⁰⁰ dnia następującego po dniu zaistnienia pożaru;
- 2) przekazywania przedsiębiorstwu danych o ilości wody pobranej z sieci do gaszenia pożaru.

3. W przypadku poboru wody przez jednostki straży pożarnej na cele inne niż gaszenie pożarów przepisy ust. 2. stosuje się odpowiednio.

4. Umowa na pobór wody na cele przeciwpożarowe i inne cele wymienione w art. 22 ustawy, zawierana jest przez przedsiębiorstwo z Gminą.

5. Rozliczenia za wodę pobraną na cele wskazane w ust. 3, dokonywane są na podstawie danych ilości zużytej wody otrzymanych od jednostki straży pożarnej oraz taryfy przedsiębiorstwa.

Rozdział 11.

Przepisy końcowe

§ 32. Traci moc uchwała Rady Miejskiej w Międzyrzeczu z dnia 27 lutego 2006 r. w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków (Dz. Urz. Woj. Lubuskiego Nr 33, poz. 715; zm. z 2013 r. poz. 1578).

§ 33. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Lubuskiego.

Przewodnicząca Rady
Miejskiej w Międzyrzeczu

Maria Kijak