

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Rozdział 1. PRZEPISY OGÓLNE

§ 1. 1. Regulamin określa zasady zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego na terenie Miasta Łomży, w tym prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.

Przez zbiorowe zaopatrzenie w wodę rozumie się działalność przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego polegającą na ujmowaniu, uzdatnianiu i dostarczaniu wody, prowadzoną przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

Przez zbiorowe odprowadzanie ścieków rozumie się działalność przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego polegającą na odprowadzaniu i oczyszczaniu ścieków.

§ 2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wykonuje swoją działalność w oparciu o zezwolenie wydane przez Prezydenta Miasta Łomża na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków udzielone stosowną decyzją, zgodnie z art. 16 Ustawy.

§ 3. Znaczenie zawartych w Regulaminie określeń, których definicje są zamieszczone w ustawie z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, zwanej dalej Ustawą, jest równoznaczne z ich znaczeniem określonym w Ustawie, przy czym następujące określenia oznaczają:

- 1) umowa - umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzenie ścieków, o której mowa w art. 6 Ustawy,
- 2) odbiorca usług - każdy, kto korzysta z usług wodociągowo-kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej umowy z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym,
- 3) pomieszczenie wodomierzowe - określone w Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 12.04.2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (j.t. Dz.U.2015 poz.1422 z p.zm.) miejsce, przeznaczone na zainstalowanie wodomierza głównego,
- 4) instalacja wodociągowa - będące w posiadaniu odbiorcy usług przewody wraz z uzbrojeniem i urządzeniami, służące do poboru wody, w tym służące do rozprowadzania wody sieci osiedlowe, przemysłowe, zakładowe,
- 5) wodomierz główny - przyrząd pomiarowy mierzący ilość pobranej wody, znajdujący się na każdym przyłączy wodociągowym
- 6) dodatkowy wodomierz (podlicznik) – przyrząd pomiarowy zainstalowany za wodomierzem głównym służący ustaleniu ilości wody bezpowrotnie zużytej, zainstalowany i utrzymywany na koszt odbiorcy usług,
- 7) wodomierz lokalowy – przyrząd pomiarowy zainstalowany na wewnętrznej instalacji wodociągowej obiektu budowlanego przy punkcie czerpalnym wody,
- 8) wodomierz własny- przyrząd pomiarowy mierzący ilość wody pobranej z własnych ujęć wody, zainstalowany i utrzymywany na koszt odbiorcy usług,
- 9) punkt czerpalny- miejsce poboru wody w obrębie obiektu budowlanego i jego otoczenia

- 10) urządzenie pomiarowe - przyrząd pomiarowy mierzący ilość odprowadzanych ścieków, znajdujący się na przyłączy kanalizacyjnym,
 - 11) instalacja kanalizacyjna - będące w posiadaniu odbiorcy usług przewodności wraz z uzbrojeniem i urządzeniami, służące do wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, w tym sieci osiedlowe, przemysłowe, zakładowe,
 - 12) okres obrotowy – okres rozliczeń za usługi dostawy wody i odprowadzania ścieków, określony w umowie,
 - 13) cennik usług - zestawienie cen za usługi niezawarte w taryfie dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, świadczone odpłatnie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne
- 10) Prezydent Miasta - należy przez to rozumieć Prezydenta Miasta Łomży,
- 11) przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne – przedsiębiorstwo, które prowadzi działalność gospodarczą w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków, w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków wydane decyzją Prezydenta Miasta, zwane dalej „przedsiębiorstwem”.

Rozdział 2.

MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

§ 4. Minimalną ilość dostarczanej wody oraz cel jej poboru, określa umowa zawierana przez przedsiębiorstwo z odbiorcą usług.

Obowiązki i prawa przedsiębiorstwa

§ 5. Przedsiębiorstwo jest obowiązane do zapewnienia odbiorcom usług należytego poziomu usług, a w szczególności do ciągłego dostarczania wody oraz odprowadzania ścieków, zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.

§ 6. Przedsiębiorstwo dostarcza wodę i odprowadza ścieki zapewniając zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych do realizacji powyższych czynności, a w szczególności:

- 1) dostarcza wodę do nieruchomości w sposób ciągły i niezawodny, o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi, określonej odrębnymi przepisami, o parametrach nieprzekraczających wymienionych wartości:
 - żelazo nie więcej niż 0,20 [mg Fe/l]
 - mangan nie więcej niż 0,05 [mgMn/l],
 - amonowy jon nie więcej niż 0,5 [mg/NH₄⁺ /l],
 - azotany nie więcej niż 50 [mgNO₃⁻/l]
 - azotyny nie więcej niż 0,50 [mgNO₂⁻/l]
 - mętność nie większa niż 1 [NTU],
 - pH w przedziale 6,5 – 9,5
- 2) zapewnia w posiadanej sieci odpowiednie ciśnienie wody, które na przyłączy wodociągowym przy wodomierzu powinno wynosić nie mniej niż 0,15 MPa i nie więcej niż 0,6 MPa,
- 3) odbiera ścieki bytowe, komunalne i przemysłowe w sposób ciągły i niezawodny, zgodnie z dokumentacją projektową i na warunkach przyłączenia nieruchomości,
- 4) określa dopuszczalne wskaźniki zanieczyszczeń zawartych w odprowadzanych ściekach, wynikające z posiadanych przez przedsiębiorstwo technicznych i technologicznych możliwości ich oczyszczenia,

- 5) prowadzi regularną kontrolę ilości i jakości ścieków odprowadzanych przez odbiorców usług,
- 6) dokonuje na własny koszt niezbędnych napraw sieci i urządzeń wodociągowych oraz kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu, za wyjątkiem usuwania uszkodzeń powstałych z winy odbiorcy usług,
- 7) zapewnia utrzymanie i prawidłowe funkcjonowanie posiadanych na podstawie umowy z odbiorcą usług przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych,
- 8) zapewnia budowę urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych zgodnie z zatwierdzonymi wieloletnimi planami rozwoju i modernizacji sieci wodociągowo - kanalizacyjnej,
- 9) instaluje na własny koszt wodomierz główny po odbiorze technicznym przyłącza i zawarciu umowy,
- 10) ponosi koszty zakupu, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego, jego naprawy lub wymiany, z wyjątkiem przypadków, gdy naprawa lub wymiana wynika z winy odbiorcy usług, oraz dokonuje odczytów ich wskazań.

§ 7. 1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do regularnego monitorowania jakości wody i informowania odbiorców usług o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, włączanej do sieci wodociągowej.

2. Przedsiębiorstwo jest obowiązane do informowania Prezydenta Miasta o jakości wody dostarczanej do sieci wodociągowej, przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

§ 8. 1. Przedsiębiorstwo dokonuje kontroli funkcjonowania wodomierzy głównych i ich legalizacji oraz kontroli przyłącza wodociągowego do zaworu głównego :

- a) z własnej inicjatywy, bez pobierania dodatkowych opłat od odbiorcy usług,
- b) na wniosek odbiorcy usług występuje o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego przez certyfikowaną jednostkę, jednakże w przypadku gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza nie potwierdza zgłoszonych przez odbiorcę usług zastrzeżeń, pokrywa on koszty sprawdzenia.

2. Przedsiębiorstwo ma prawo kontroli urządzeń i instalacji wodociągowo-kanalizacyjnych odbiorcy usług pod kątem zabezpieczenia sieci wodociągowo-kanalizacyjnej przed skażeniem lub uszkodzeniem.

3. Zawór za wodomierzem głównym na przyłączy wodociągowym do nieruchomości jest miejscem wykonania usługi sprzedaży wody.

§ 9. 1. Przedsiębiorstwo ma obowiązek wydawać warunki techniczne niezbędne do projektowania elementów systemu wodociągowego i kanalizacyjnego z uwzględnieniem obowiązujących przepisów i warunkujące prawidłowe funkcjonowanie systemów będących w eksploatacji przedsiębiorstwa.

Obowiązki i prawa odbiorców usług

§ 10. Odbiorcy usług zobowiązani są do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami ustawy i niepowodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez przedsiębiorstwo oraz nieutrudniający działalności przedsiębiorstwa, a w szczególności:

- 1) wykorzystywania wody pobieranej z sieci wodociągowej oraz korzystania z przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach określonych w warunkach przyłączenia nieruchomości do sieci oraz umowie zawartej z przedsiębiorstwem,
- 2) użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwość wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci, na skutek m.in. cofnięcia się wody z wewnętrznej instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z

instalacji centralnego ogrzewania oraz własnych ujęć wody,

- 3) montażu i utrzymania zaworów antyskażeniowych na warunkach określonych odrębnymi przepisami (PN-B-01706/Az1:1999, PN-EN1717:2003),
- 4) utrzymania we właściwym stanie technicznym należących do odbiorców usług instalacji i przyłączy wodociągowych oraz instalacji i przyłączy kanalizacyjnych oraz zapewnienia niezawodnego ich działania z urządzeniem pomiarowym włącznie.
- 5) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób niepowodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej.
- 6) usuwania na własny koszt awarii instalacji i przyłączy należących do odbiorcy usług .

§ 11. 1. Odbiorca usług zobowiązany jest do:

- 1) wydzielenia, zgodnie z projektem, pomieszczenia lub studni wodomierzowej, przeznaczonych do zainstalowania wodomierza głównego wraz z zaworem,
- 2) utrzymywania pomieszczenia lub studzienki, w którym znajduje się wodomierz i/lub urządzenie pomiarowe w należyтым stanie, odpowiednie zabezpieczenie tych pomieszczeń (studzienki) przed zalaniem, działaniem niskich temperatur (zamarzaniem), napływem wody gruntowej lub opadowej, a także przed dostępem osób nieuprawnionych,
- 3) udostępniania przedstawicielowi przedsiębiorstwa swobodnego dostępu do pomieszczeń lub studzienki z wodomierzem celem dokonania: zainstalowania lub demontażu wodomierza, odczytu jego wskazań, założenia plomb, sprawdzenia działania i wymiany wodomierza głównego lub wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych, założenia plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczanie wody do lokalu,
- 4) udostępniania przedsiębiorstwu terenu w celu: przeprowadzenia przeglądów i napraw urządzeń będących w posiadaniu przedsiębiorstwa, kontroli działania urządzeń pomiarowych, sprawdzenia ilości i jakości ścieków wprowadzanych do sieci, odcięcia przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego oraz usunięcia awarii urządzeń i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych, będących w eksploatacji przedsiębiorstwa lub jego własnością,
- 5) niezwłocznego zgłoszenia przedsiębiorstwu utraty lub stwierdzonych uszkodzeń wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym zerwania plomb.

§ 12. Odbiorca usług zobowiązany jest do natychmiastowego powiadomienia przedsiębiorstwa o zrzutach awaryjnych lub zmianie jakości ścieków odbiegających od warunków umowy.

§ 13. 1. Odbiorca usług zobowiązany jest do:

- a) powiadomienia przedsiębiorstwa o zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na pracę wodomierza, w tym na pomiar ilości zużytej wody oraz na działanie sieci.
- b) informowania przedsiębiorstwa o własnych ujęciach i zgłoszenia poboru z własnych ujęć wody i instalacji zasilanych z tych ujęć oraz innych źródeł poboru wody (poza siecią wodociągową), w celu prawidłowego ustalania opłat za odprowadzanie ścieków.

2. Parametry techniczne, miejsce i sposób montażu wodomierza (własnego) dla pomiaru objętości wody pobieranej z ujęcia własnego odbiorca usług winien uzgodnić z przedsiębiorstwem.

3. Zainstalowanie wodomierza dodatkowego lub wodomierza własnego na innym źródle poboru następuje w sposób uzgodniony z przedsiębiorstwem.

4. W przypadku zainstalowania urządzenia pomiarowego, wodomierza dodatkowego, wodomierza na innym źródle (wodomierza własnego), odbiorca odpowiada za ich utrzymanie, naprawę, legalizację oraz zabezpieczenie przed zalaniem, zamarzaniem, uszkodzeniem mechanicznym tych urządzeń i ich plomb lub innym oddziaływaniem zakłócającym prawidłowe działanie, a także przed dostępem osób niepowołanych.

5. Zainstalowanie wodomierza dodatkowego lub wodomierza własnego na innym źródle poboru następuje w sposób uzgodniony z przedsiębiorstwem.

§ 14. Odbiorca usług informuje przedsiębiorstwo o zmianach stanu prawnego nieruchomości, oraz o zmianie sposobu użytkowania lokalu, do którego doprowadzona jest woda lub/i z którego następuje odbiór ścieków.

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

§ 16. Odbiorca wody powinien racjonalnie gospodarować wodą i używać ją zgodnie z przeznaczeniem określonym w umowie. W przypadku wystąpienia awarii przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego będącego własnością odbiorcy usług, w celu zmniejszenia ewentualnych strat wody oraz uniknięcia zagrożenia dla osób trzecich odbiorca niezwłocznie powiadomi przedsiębiorstwo.

§ 17. Odbiorca usług udostępnia nieodpłatnie przedsiębiorstwu miejsce na elewacji lub ogrodzeniu nieruchomości odbiorcy, celem umieszczenia tabliczek z oznakowaniem armatury wodociągowej.

§ 18. Odbiorca usług jest zobowiązany do udzielania przedstawicielom przedsiębiorstwa informacji w zakresie niezbędnym do rzetelnej oceny gospodarki wodno-ściekowej odbiorcy usług, w tym danych dotyczących odpadów płynnych i nieczystości ciekłych.

§ 19. Odbiorca usług wprowadzający do urządzeń kanalizacyjnych ścieki przemysłowe jest obowiązany do:

- 1) niezwłocznego powiadomienia właściciela urządzeń kanalizacyjnych o awarii powodującej zrzut niebezpiecznych substancji do urządzeń kanalizacyjnych, w celu podjęcia odpowiednich przedsięwzięć zmniejszających skutki awarii,
- 2) instalowania niezbędnych urządzeń podczyszczających ścieki przemysłowe i prawidłowej eksploatacji tych urządzeń,
- 3) umożliwienia właścicielowi urządzeń kanalizacyjnych dostępu w każdym czasie do miejsc kontroli ilości i jakości ścieków przemysłowych wprowadzanych do tych urządzeń oraz przeprowadzania kontroli sieci i urządzeń do podczyszczania ścieków będących własnością odbiorcy usług,
- 4) wewnętrznej kontroli przestrzegania dopuszczalnych ilości i natężeń dopływu ścieków przemysłowych oraz ich wskaźników zanieczyszczenia, w szczególności gdy wprowadzane ścieki przemysłowe stanowią więcej niż 10% wszystkich ścieków komunalnych dopływających do oczyszczalni oraz gdy zanieczyszczenie w ściekach przemysłowych może stwarzać zagrożenia dla bezpieczeństwa lub zdrowia osób obsługujących urządzenia kanalizacyjne lub bezpieczeństwa konstrukcji budowlanych i wyposażenia technicznego urządzeń kanalizacyjnych lub procesu oczyszczania ścieków,
- 5) udostępniania wyników wewnętrznej kontroli właścicielowi urządzeń kanalizacyjnych oraz informacji na temat posiadanych urządzeń podczyszczających ścieki, a także rodzaju i źródeł substancji niebezpiecznych wprowadzanych do ścieków,
- 6) zainstalowania urządzeń pomiarowych służących do określania ilości i jakości ścieków przemysłowych, na żądanie właściciela urządzeń kanalizacyjnych, jeżeli takie wymaganie jest uzasadnione względami bezpieczeństwa lub zdrowia osób obsługujących urządzenia lub bezpieczeństwa konstrukcji budowlanych i wyposażenia urządzeń kanalizacyjnych lub procesu oczyszczania ścieków.

§ 20. Odbiorcy usług zabrania się:

1. dokonywania na przyłączy innych działań niż zamykanie i otwieranie zaworu głównego za wodomierzem,

2. samowolnej zmiany lokalizacji wodomierza, zrywania plomb, zakłócenia jego funkcjonowania,

3. wykorzystywania publicznej sieci wodociągowej do uziemiania urządzeń elektrycznych,
4. wykonywania połączeń pomiędzy instalacją zaopatrywaną w wodę z publicznej sieci wodociągowej a przewodami doprowadzającymi wodę z innych źródeł,
5. wprowadzania ścieków bytowych i ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych przeznaczonych do odprowadzania wód opadowych, a także wprowadzania ścieków opadowych i wód drenazowych do kanalizacji sanitarnej.
6. wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych:
 - a) odpadów stałych, które mogą powodować zmniejszenie przepustowości przewodów kanalizacyjnych, a w szczególności żwiru, piasku, popiołu, szkła, wycieczyn, drożdży, szczeciny, ścinków skór, tekstyliów, włókien, nawet jeżeli znajdują się one w stanie rozdrobnionym,
 - b) odpadów płynnych niemieszających się z wodą, a w szczególności sztucznych żywic, lakierów, mas bitumicznych, smół i ich emulsji, mieszanin cementowych, tłuszczu,
 - c) substancji palnych i wybuchowych, których punkt zapłonu znajduje się w temperaturze poniżej 85°C, a w szczególności benzyn, nafty, oleju opałowego, karbidu, trójnitrotoluenu,
 - d) substancji żrących i toksycznych, a w szczególności mocnych kwasów i zasad, formaliny, siarczków, cyjanków oraz roztworów amoniaku, siarkowodoru i cyjanowodoru,
 - e) odpadów i ścieków z hodowli zwierząt, a w szczególności gnojówki, gnojowicy, obornika, ścieków z kiszonek,
 - f)) ścieków zawierających chorobotwórcze drobnoustroje pochodzące z:
 - obiektów, w których są leczeni chorzy na choroby zakaźne,
 - stacji krwiodawstwa,
 - zakładów leczniczych dla zwierząt, w których zwierzęta są leczone stacjonarnie na choroby zakaźne,
 - laboratoriów prowadzących badania z materiałem zakaźnym pochodzącym od zwierząt.

§ 21. Odbiorca usług ma prawo:

- 1) do nieprzerwanej dostawy wody o określonej jakości i odpowiednim ciśnieniu oraz ciągłego odbioru ścieków,
- 2) zgłaszać reklamacje dotyczące sposobu wykonywania przez przedsiębiorstwo umowy, wysokości naliczanych opłat za dostarczaną wodę i odprowadzane ścieki, w terminie 14 dni od ujawnienia zdarzenia. Zgłoszenie reklamacji nie wstrzymuje obowiązku uregulowania należności,
- 3) żądać na piśmie od przedsiębiorstwa sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza,
- 4) wystąpić do przedsiębiorstwa o udzielenie odpłatnej pomocy przy usuwaniu awarii instalacji lub przyłączy, należących do odbiorcy usług,
- 5) dochodzić roszczeń z tytułu niedotrzymania warunków umowy przez przedsiębiorstwo na zasadach określonych w Kodeksie Cywilnym.

Rozdział 3.

**SZCZEGÓLNE WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW
Z ODBIORCAMI USŁUG**

§ 22. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, posiadającym zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków, (wydawane przez Prezydenta Miasta w drodze decyzji) a odbiorcą usług, przy czym postanowienia umowy nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych oraz postanowień regulaminu.

§ 23. 1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z osobą, której nieruchomości została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy .

2. Umowa może być zawarta z osobą, która legitymuje się tytułem prawnym do nieruchomości, do której ma być dostarczana woda lub z której mają być odprowadzane ścieki albo która korzysta z nieruchomości o niuregulowanym stanie prawnym. W przypadku korzystania z nieruchomości o niuregulowanym stanie prawnym, odbiorca usług składa pisemne oświadczenie.

3. Jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi, umowa jest zawierana z ich właścicielem lub z zarządcą budynku.

4. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego umowa może być zawarta również z osobami korzystającymi z lokali na podstawie umów cywilno-prawnych, po spełnieniu następujących warunków, określonych w art.6 ust.6 Ustawy:

- a) instalacja wodociągowa w budynku jest wyposażona w wodomierze, zainstalowane zgodnie z obowiązującymi warunkami technicznymi, przy wszystkich punktach czerpalnych,
- b) jest możliwy odczyt wskazań wodomierzy w terminie uzgodnionym przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z właścicielem lub zarządcą,
- c) właściciel lub zarządca rozlicza różnicę wskazań między wodomierzem głównym a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych wody,
- d) właściciel lub zarządca na podstawie zawartej z przedsiębiorstwem umowy reguluje należności wynikające z różnicy wskazań między wodomierzem głównym a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych wody,
- e) właściciel lub zarządca uzgodni z przedsiębiorstwem warunki utrzymania wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych oraz warunki pobierania wody z punktów czerpalnych znajdujących się poza lokalami,
- f) został uzgodniony z właścicielem lub zarządcą sposób przerywania dostarczania wody do lokalu bez zakłócania dostaw wody do pozostałych lokali; w szczególności przez możliwość przerywania dostarczania wody do lokalu rozumie się założenie plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczanie wody do lokalu,
- g) został uzgodniony z właścicielem lub zarządcą sposób przerywania dostarczania wody z punktów czerpalnych znajdujących się poza lokalami, bez zakłócania dostaw wody do lokali

5. Wniosek, o którym mowa w ust. 4 zawiera:

- a) wykaz osób korzystających z lokali, ze wskazanym tytułem prawnym do lokalu i potwierdzoną własnoręcznym podpisem zgodą na zawarcie umowy,
- b) oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osób korzystających z lokali o zasadach rozliczania różnic i ustaleniu z nimi zasad rozliczania kosztów różnicy wskazań między wodomierzem głównym a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych,
- c) zobowiązanie właściciela lub zarządcy do regulowania należności wynikających z różnicy wskazań między wodomierzem głównym a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych, na podstawie zawartej z przedsiębiorstwem umowy.

6. Do wniosku dołącza się schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym.

7. W terminie 14 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku, przedsiębiorstwo jest zobowiązane wydać informację techniczną określającą wymagania techniczne.

8. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego i osobami korzystającymi z lokali w tym budynku, gdy nie są spełnione łącznie wszystkie warunki określone w ust. 4 .

§ 24. 1. Umowa o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków jest zawierana przez przedsiębiorstwo z odbiorcą usług przy poszanowaniu zasady swobody umów, o której mowa w art. 353¹ kodeksu cywilnego i powinna zawierać w szczególności postanowienia dotyczące:

- 1) ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych lub kanalizacyjnych oraz warunków ich świadczenia;
- 2) sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń;
- 3) praw i obowiązków stron umowy;
- 4) warunków usuwania awarii przyłączy wodociągowych lub przyłączy kanalizacyjnych będących w posiadaniu odbiorcy usług;
- 5) procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;
- 6) ustaleń zawartych w zezwoleniu, o których mowa w art. 18 Ustawy; 7) okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy, w tym warunków wypowiedzenia.

2. Projekt umowy z odbiorcą usług opracowuje przedsiębiorstwo.

§ 25. 1. Zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków powinno nastąpić z chwilą dokonania odbioru końcowego przyłącza w zakresie wymaganym w warunkach technicznych, na podstawie uzgodnionej i zatwierdzonej dokumentacji technicznej, nie później jednak niż w ciągu 14 dni od dokonania powyższej czynności.

2. Z odbiorcami korzystającymi zarówno z usług zaopatrzenia w wodę, jak i z usług odprowadzania ścieków, przedsiębiorstwo zawiera jedną umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

§ 26. 1. Umowa jest zawierana w formie pisemnej na czas nieokreślony lub określony.

2. Zmiana umowy następuje na piśmie poprzez zawarcie nowej umowy lub w formie aneksu do umowy.

3. Nie wymaga formy pisemnej zmiana dotycząca zmiany taryfy. Zmiana adresu do korespondencji powinna być przez odbiorcę usług zgłoszona na piśmie pod rygorem skutku doręczenia korespondencji na adres poprzednio wskazany.

4. W przypadku utraty tytułu prawnego do korzystania z nieruchomości i zmiany właściciela/użytkownika/, dotychczasowy odbiorca usług zobowiązany jest do poinformowania przedsiębiorstwa o zmianie i rozwiązaniu umowy w trybie z niej wynikającym. Do czasu rozwiązania umowy ponosi opłaty powstałe w związku ze świadczeniem usług przez przedsiębiorstwo, zgodnie z podpisaną umową.

§ 27. Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu umowy, o ile w jej miejsce nie została zawarta umowa z nowym odbiorcą, przedsiębiorstwo dokonuje zamknięcia przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego oraz demontuje wodomierz główny.

§ 28. 1. Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne jedynie w przypadkach wskazanych w Ustawie.

2. Przedsiębiorstwo, które odcięło dostawę wody z powodu braku zapłaty jest zobowiązane do równoczesnego udostępnienia zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformowania o możliwościach korzystania z tego punktu.

3. O zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, oraz miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru wody przedsiębiorstwo zawiadamia na piśmie państwowego powiatowego inspektora sanitarnego, prezydenta miasta (wójta gminy) oraz odbiorcę usług co najmniej na 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

4. Wznowienie dostarczania wody (odbioru ścieków) poprzez otwarcie przyłącza i ponowne zawarcie umowy, następuje po poinformowaniu przez odbiorcę usług o ustaniu przyczyny zamknięcia wody lub odbioru ścieków.

5. Przedsiębiorstwo może odmówić ponownego zawarcia umowy na dostawę wody lub odprowadzanie ścieków, jeśli nie zostały usunięte przeszkody będące przyczyną wstrzymania świadczenia usług, wskazane w art.8 ust.1 Ustawy.

Rozdział 4. **SPOSOBY ROZLICZEŃ W OPARCIU O CENY I STAWKI OPLAT USTALONE** **W TARYFACH**

§ 29. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa taryfę (ceny i stawki opłat) za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków.

2. Zatwierdzenie taryf następuje w trybie i na zasadach określonych w rozdziale 5 Ustawy.

3. Przedsiębiorstwo powiadamia odbiorców usług o każdorazowej zmianie taryfy poprzez ogłoszenie w miejscowej prasie, na stronie internetowej przedsiębiorstwa lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób w terminie 7 dni od dnia przyjęcia uchwały przez Radę Miasta Łomża, a w przypadku gdy Rada Miasta Łomża nie podejmie uchwały w terminie co najmniej 7 dnia przed dniem wejścia w życie taryfy.

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

Rozliczenia za wodę

§ 30. 1. Ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie odczytu wodomierza głównego.

2. W przypadku zawarcia umów z osobami korzystającymi z lokali w budynkach wielolokalowych, na zasadach określonych w § 23 ust.4, ilość dostarczonej wody do lokalu ustala się na podstawie wodomierzy lokalowych zainstalowanych przy wszystkich punktach czerpalnych w danym lokalu.

3. W okolicznościach wskazanych w ust. 2, ilość dostarczonej wody do budynku wielolokalowego, do rozliczeń z zarządcą lub właścicielem budynku, określa się na podstawie wskazań wodomierza głównego, które pomniejsza się o ilość wody dostarczonej do lokali rozliczanych na podstawie odrębnych umów.

§ 31. W przypadku braku wodomierza ilość zużytej wody określa się na podstawie aktualnie obowiązujących przeciętnych norm zużycia dla poszczególnych odbiorców usług określonych przepisami prawa.

§ 32. W przypadku przejściowej niesprawności wodomierza głównego/ wodomierza lokalowego , lub w przypadku braku możliwości jego odczytu, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia w okresie ostatnich trzech miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności, 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.

Rozliczenia za ścieki

§ 33. 1. Ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.

2. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzanych ścieków ustala się jako równą ilości dostarczonej wody przez przedsiębiorstwo na podstawie odczytu z wodomierza głównego z uwzględnieniem poboru wody z innych źródeł, lub w przypadku jego braku na podstawie obowiązujących norm zużycia wody.

§ 34. 1. W rozliczeniach ilości odprowadzanych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie wodomierza dodatkowego po spełnieniu następujących warunków:

- a) odbiorca usług podpisze aneks do umowy na dostawę wody i odprowadzanie ścieków,
- b) w aneksie do umowy zostanie określone przeznaczenie bezpowrotnie zużywanej wody i okres poboru,
- c) odbiorca usług uzgodni z przedsiębiorstwem uproszczony projekt wydzielonej instalacji służącej do pobierania bezpowrotnie zużywanej wody,
- d) odbiorca na własny koszt zamontuje wodomierz na instalacji wodociągowej w miejscu uzgodnionym z przedsiębiorstwem,
- e) zamontowany wodomierz musi posiadać aktualną legalizację i być odebrany przez przedsiębiorstwo poprzez założenie plomby na zestawie wodomierzowym wodomierza dodatkowego ,
- f) koszt legalizacji, odbioru i plombowania wodomierza dodatkowego będzie pokrywał każdorazowo odbiorca usług.

2. W przypadku niemożności odczytania urządzenia pomiarowego przez przedsiębiorstwo w okresie rozliczeniowym z powodu jego niesprawności, lub z powodu braku do niego dostępu, ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie średniej ilości ścieków odprowadzonych w okresie ostatnich 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności urządzenia pomiarowego, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego odprowadzania ścieków w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego odprowadzania ścieków w roku ubiegłym i liczby miesięcy niesprawności urządzenia pomiarowego.

3. W przypadku poboru wody z ujęć odbiorcy usług i braku urządzeń pomiarowych, ilość ścieków wprowadzonych do urządzeń kanalizacyjnych ustala się zgodnie z przepisami dotyczącymi przeciętnych norm zużycia wody.

4. W przypadku opomiarowania przez odbiorcę usług poboru wody z własnego ujęcia, ilość ścieków odprowadzonych z danego punktu poboru ustala jako równą ilości wody pobranej przez odbiorcę. Podstawą do ustalania ilości odprowadzonych ścieków w takim przypadku jest wodomierz własny dla pomiaru objętości wody pobieranej z ujęcia własnego i dostarczanej do nieruchomości.

Odczyty przyrządów pomiarowych i okresy rozliczeń

§ 35. Wodomierze główne i urządzenia pomiarowe przedsiębiorstwo odczytuje tradycyjnie lub metodą zdalnych odczytów w możliwie takich samych odstępach czasu.

§ 36. 1. Odbiorca usług reguluje należności za dostarczoną wodę i/lub odprowadzone ścieki na podstawie faktur wystawianych przez przedsiębiorstwo w okresach obrachunkowych określonych w umowie, w terminie określonym w fakturze.

2. Podstawowym okresem obrachunkowym rozliczeń odbiorców usług jest jeden miesiąc.

3. Dopuszcza się obowiązywanie różnych okresów obrachunkowych dla poszczególnych grup odbiorców usług . O ile strony nie umówią się inaczej w umowie rozliczeń dokonuje się:

- a) dla zbiorowych i prowadzących działalność gospodarczą - raz na miesiąc,
- b) dla odbiorów indywidualnych - nie rzadziej niż raz na trzy miesiące.

4. Strony określą w umowie okres obrachunkowy oraz skutki niedotrzymania terminu zapłaty jak również sposób uiszczania opłat.

5. Przedsiębiorstwo ma prawo do zastosowania rozliczeń zaliczkowych w oparciu o zużycie prognozowane na podstawie dotychczasowego zużycia, które zostaną rozliczone po dokonaniu kolejnego odczytu wodomierza lub urządzenia pomiarowego .

6. Wniesienie przez odbiorcę usług reklamacji, co do wysokości naliczonych opłat w fakturze, nie wstrzymuje obowiązku uregulowania należności. W przypadku uwzględnienia reklamacji ewentualna nadpłata podlega zaliczeniu w poczet przyszłych należności lub na żądanie odbiorcy usług zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.

7. W uzasadnionych przypadkach przedsiębiorstwo może wyrazić zgodę na dokonywanie odczytów wodomierzy głównych i urządzeń pomiarowych przez odbiorcę usług. Zgoda wymaga zachowania formy pisemnej.

Rozdział 5. **WARUNKI PRZYŁĄCZENIA DO SIECI**

§ 37. 1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej odbywa się na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie.

2. Przedsiębiorstwo po otrzymaniu pisemnego wniosku określa warunki techniczne przyłączenia do posiadanej sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej.

3. Przedsiębiorstwo nie określa tych warunków, o których mowa w ust.2 gdy nie ma technicznych możliwości dostawy wody i/lub odbioru ścieków.

§ 38. Z wnioskiem o wydanie technicznych warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej może występować osoba posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci lub osoba korzystająca z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

§ 39. 1. Wniosek o wydanie technicznych warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej powinien w szczególności zawierać:

- 1) oznaczenie wnioskodawcy,
- 2) oznaczenie nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci – charakterystyka techniczna obiektu:
 - a) powierzchnia użytkowa i rodzaj lokali (mieszkalne, użytkowe),
 - b) wyposażenie lokali i obiektów w urządzenia zużywające wodę i odprowadzające ścieki,
- 3) określenie:
 - a) rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
 - b) charakterystyki zużycia wody (w tym określenie minimalnego i maksymalnego poboru),
 - c) rodzaju i ilości, a w przypadku przemysłowych odbiorców usług także parametrów jakościowych odprowadzanych ścieków,
 - d) przeznaczenia wody,
- 4) planowany termin rozpoczęcia poboru wody albo odprowadzania ścieków.

2. Do wniosku, o którym mowa w ust. 1, wnioskodawca zobowiązany jest załączyć mapę sytuacyjno-wysokościową, określającą usytuowanie nieruchomości, której dotyczy wniosek, względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu jak też usytuowanie względem sąsiednich nieruchomości.

§ 40. 1. Przedsiębiorstwo określa warunki przyłączenia i przekazuje wnioskodawcy w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia wniosku. W szczególnie uzasadnionych przypadkach termin ten może ulec przedłużeniu, nie więcej jednak niż do 30 dni od daty złożenia wniosku .

2. Warunki przyłączenia są ważne trzy lata od dnia ich określenia.

3. Warunki przyłączenia powinny określać w szczególności:

- 1) zapewnienie dostawy wody i odbioru ścieków,
- 2) miejsca i sposób przyłączenia sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej z instalacjami odbiorcy,

3) wymagania dotyczące:

- a) jakości odprowadzanych ścieków,
 - b) jakości dostarczanej wody a w szczególności :
 - ciśnienia,
 - dopuszczalnej mętności,
 - zawartości żelaza i manganu
 - c) zakresu dokumentacji projektowej niezbędnej do wykonania przyłączenia,
- 4) termin ważności warunków przyłączenia.

4. Przedsiębiorstwo może odmówić wydania warunków technicznych, jeżeli nie posiada technicznych możliwości przyłączenia.

§ 41. 1. Warunkiem przystąpienia przez wnioskodawcę, po uzyskaniu warunków przyłączenia, do wykonania robót przyłączeniowych jest wcześniejsze uzgodnienie z przedsiębiorstwem dokumentacji technicznej oraz spełnienie innych wymaganych przepisami prawa budowlanego warunków.

2. Przedsiębiorstwo rozpatruje wniosek o uzgodnienie dokumentacji technicznej w terminie nie dłuższym niż 14 dni od otrzymania dokumentacji, a w uzasadnionych wypadkach termin ten może być przedłużony do 30 dni, o czym informuje na piśmie wnioskodawcę.

§ 42. 1. Realizację budowy przyłączy do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej oraz studni wodomierzowej, pomieszczenia przewidzianego do lokalizacji wodomierza głównego oraz dostosowanie posiadanej już instalacji do jego montażu jak również urządzenia pomiarowego, zapewnia na własny koszt osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej.

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

3. Odbiór wykonanego przyłącza określa Rozdział VII niniejszego Regulaminu .

§ 43. Przedsiębiorstwo ma prawo na piśmie odmówić przyłączenia do sieci jeżeli przyłączy zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia lub uzgodnioną dokumentacją techniczną.

Rozdział 6.

TECHNICZNE WARUNKI OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚCI DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO - KANALIZACYJNYCH

§ 44. Poziom dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w poszczególnych latach wyznaczają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych przedsiębiorstwa oraz wieloletni plan inwestycyjny gminy opracowane na podstawie studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania gminy oraz miejscowych planów zagospodarowania przestrzennego.

§ 45. Potencjalni odbiorcy usług wodociągowo-kanalizacyjnych mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności do tych usług:

- 1) w urzędzie miasta (gminy), w oparciu o:
 - a) studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego miasta /gminy,
 - b) miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego,
 - c) regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków,
 - d) mapę zasadniczą;
- 2) w przedsiębiorstwie, które udostępnia nieodpłatnie do wglądu:
 - a) wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,

- b) regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków,
- c) zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

§ 46. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia nowego odbiorcy do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej i zawarcia umowy jeżeli w wyniku przyłączenia pogorszą się techniczne możliwości świadczenia minimalnego poziomu usług.

Rozdział 7. **SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO** **WYKONANEGO PRZYŁĄCZA**

§ 47. 1. Przedsiębiorstwo dokonuje odbioru przyłącza wodociągowego i/ lub kanalizacyjnego w uzgodnionym terminie, po dostarczeniu przez wnioskodawcę geodezyjnej inwentaryzacji powykonawczej.

2. Przedsiębiorstwo sprawdza zgodność wykonanego przyłącza z wydanymi warunkami i uzgodnionym projektem przyłącza.

§ 48. 1. Wykonane przyłącza podlegają odbiorowi technicznemu przez komisję w składzie: przedstawiciel przedsiębiorstwa, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci (wnioskodawca) oraz wykonawca.

2. Dokonywane są dwa odbiory techniczne:

- 1) pierwszy przed zasypaniem wykonanego przyłącza, połączony z próbą szczelności,
- 2) drugi po jego zasypaniu i uporządkowaniu terenu.

3. Z każdego odbioru spisywany jest protokół odbioru technicznego. Może to być jeden protokół, w którym wpisywane będą ustalenia dotyczące obu odbiorów przyłącza.

§ 49. 1. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:

- 1) datę odbioru,
- 2) przedmiot odbioru, z wyszczególnieniem rodzaju przyłącza, średnicy, materiału i długości,
- 3) adres nieruchomości, którą przyłączono do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej,
- 4) skład komisji,
- 5) podpisy członków komisji.

2. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony uczestniczące w odbiorze, upoważnia wnioskodawcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy.

3. Niepodpisanie protokołu przez którąś ze stron członków komisji jest jednoznaczne z niedokonaniem odbioru technicznego.

Rozdział 8. **SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI USŁUG** **I ODPOWIEDNICH PARAMETRÓW DOSTARCZANEJ WODY** **I WPROWADZANYCH DO SIECI KANALIZACYJNEJ ŚCIEKÓW**

§ 50. 1. 1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielenia odbiorcom usług informacji dotyczących występujących zakłóceń ciągłości zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków oraz awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

2. Wstrzymanie zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców usług w przypadkach, gdy występują warunki stwarzające zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiającej świadczenia usług, w szczególności gdy:

- a) z powodu nagłej awarii sieci nie ma możliwości prowadzenia zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków,
- b) dalsze funkcjonowanie sieci stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska.

3. O przerwach w dostawie wody wynikających z planowanych prac konserwacyjno-remontowych przedsiębiorstwo powiadomi odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty najpóźniej na dwa dni przed planowanym terminem.

4. W przypadku, gdyby przerwa trwała dłużej niż 12 godzin, przedsiębiorstwo powinno poinformować odbiorców na siedem dni przed planowanym terminem.

5. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo powinno zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować odbiorców usług o jego lokalizacji i warunkach korzystania.

§ 51. 1. W przypadku wystąpienia niedoboru wody z przyczyn niezależnych od przedsiębiorstwa, w zależności od rozmiarów i czasu jego trwania, przedsiębiorstwo może w szczególności:

- 1) ograniczyć dostawę wody na inne cele niż zaopatrzenie ludności,
- 2) rotacyjnie ograniczyć dostawę wody,
- 3) dokonywać przerw w dostawie wody do poszczególnych rejonów miasta.

2. W takim przypadku przedsiębiorstwo zobowiązane jest do powiadomienia odbiorów w lokalnych środkach masowego przekazu o wystąpieniu niedoboru, zasięgu terytorialnym, przewidywanym czasie trwania oraz wprowadzonych ograniczeniach.

§ 52. 1. Odbiorca usług ma prawo domagać się od przedsiębiorstwa obniżenia opłaty za dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków w razie niedostarczenia wody, dostarczenia wody o pogorszonej bądź złej jakości lub o niższym ciśnieniu oraz w przypadku braku możliwości odprowadzania ścieków.

2. Obniżenie, o którym mowa w ust.1 będzie proporcjonalne do stopnia pogorszenia jakości usług i/lub czasu trwania zakłócenia w ich świadczeniu.

Rozdział 9.

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

§ 53. Przedsiębiorstwo winno zapewnić odbiorcom usług należyty poziom usług.

§ 54. Przedsiębiorstwo udziela na życzenie odbiorcy usług lub z własnej inicjatywy pełnej informacji dotyczących realizacji usług, a przede wszystkim informacji objętych regulaminem oraz zawartych w taryfie.

§ 55. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania na żądanie odbiorców informacji w związku z niedotrzymaniem ciągłości usług nie później niż w ciągu:

- a) 12 godzin - na telefoniczne żądanie określenia przewidywanego terminu usunięcia przerw i zakłóceń w świadczeniu usług,
- b) 7 dni - na pisemne żądanie usunięcia przerw i zakłóceń, o których mowa w lit. a.

§ 56. 1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi.

2. Reklamacje, o których mowa w ust. 1, wnoszone są na piśmie, osobiście przez zainteresowanego w siedzibie przedsiębiorstwa, listem poleconym lub za pomocą poczty elektronicznej w terminie 14 dni od ujawnienia zdarzenia (niezgodności).

3. W sprawach nieskomplikowanych, kiedy przedsiębiorstwo uznaje zgłoszoną reklamację, dopuszczalne jest rozpatrzenie reklamacji zgłoszonej ustnie, telefonicznie, bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej w terminie 1 dnia od jej zgłoszenia. W przypadku nie uznania tak zgłoszonej reklamacji, przedsiębiorstwo informuje odbiorcę usług o trybie zgłoszenia reklamacji na piśmie.

4. Przedsiębiorstwo rozpatrzy reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, wymagających przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu, jednak nie więcej niż 30 dni od dnia przyjęcia zgłoszenia, o czym przedsiębiorstwo poinformuje odbiorcę usług na piśmie.

5. W przypadku złożenia przez odbiorcę usług wniosku o przeprowadzenie ekspertyzy wodomierza, termin rozpatrzenia reklamacji uzależniony będzie od terminu jej wykonania.

6. Złożenie przez odbiorcę usług reklamacji po terminie określonym w ust.2 nie może stanowić samodzielnej podstawy do jej nieuwzględnienia, jednakże może spowodować wydłużenie terminu rozpatrzenia, jak też przeniesienia ciężaru dowodu zasadności reklamacji na odbiorcę usług w sytuacji, gdy przedsiębiorstwo nie będzie dysponowało niezbędnymi danymi do jej rozstrzygnięcia z powodu upływu czasu.

§ 57. 1. Przedsiębiorstwo ma obowiązek udzielić odpłatnej pomocy odbiorcy usług, na jego wniosek, przy usuwaniu awarii przyłączy należących do odbiorcy usług.

2. Rozliczenie za usunięcie awarii nastąpi na podstawie podpisanego przez odbiorcę usług zlecenia i sporządzonej przez przedsiębiorstwo kalkulacji wykonanych robót, zgodnie z obowiązującym w przedsiębiorstwie cennikiem usług.

Rozdział 10.

WARUNKI DOSTAWY WODY NA CELE PRZECIWOPOŻAROWE

§ 58. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo, a przede wszystkim z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§ 59. Uprawnione do poboru wody na cele przeciwpożarowe są jednostki państwowej i ochotniczej straży pożarnej.

§ 60. Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa zobowiązani są do przekazywania przedsiębiorstwu pisemnej informacji o ilości wody zużytej do gaszenia pożaru, w bieżącym kwartale kalendarzowym. Informację należy przekazać z ostatnim dniem bieżącego kwartału.

§ 61. 1. Przedsiębiorstwo obciąża Miasto Łomża za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe, stosując ceny ustalone w taryfie, może też zawrzeć umowę, w której określone zostaną zasady rozliczeń za pobraną wodę na cele przeciwpożarowe jak i inne cele wymienione w art. 22 Ustawy.

2. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są w cyklach kwartalnych na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę państwowej/ ochotniczej/ straży pożarnej lub w innych okresach ustalonych w umowie.

Rozdział 11.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 62. W sprawach nieobjętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy prawa, a w szczególności przepisy ustawy i przepisy wykonawcze do Ustawy.

§ 63. Traci moc Uchwała nr 377/LVIII/05 Rady Miejskiej Łomży z dnia 14.12.2005 r. w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków (Dz. Urz. Woj. Podl. z 07.01.2006 r. Nr 8, poz.96)