

REGULAMIN

DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

NA TERENIE GMINY MIKOŁÓW

SPIS TREŚCI

Rozdział 1	
Postanowienia ogólne	3
Rozdział 2	
Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne	4
Rozdział 3	
Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług	4
Rozdział 4	
Sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach	6
Rozdział 5	
Warunki przyłączania do sieci	6
Rozdział 6	
Możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych	9
Rozdział 7	
Sposób dokonywania odbioru przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego wykonanego przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.....	9
Rozdział 8	
Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków.....	9
Rozdział 9	
Standardy obsługi odbiorców usług, a w szczególności sposoby załatwiania reklamacji i wymiany informacji.....	10
Rozdział 10	
Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe.....	11
Rozdział 11	
Postanowienia końcowe.....	11

Rozdział 1 **Postanowienia ogólne**

§1

Użyte w niniejszym regulaminie określenia oznaczają:

1. zbiorowe zaopatrzenie w wodę - działalność polegająca na ujmowaniu, uzdatnianiu i dostarczaniu wody, prowadzoną przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
2. zbiorowe odprowadzanie ścieków - działalność polegającą na odprowadzaniu i oczyszczaniu ścieków, prowadzoną przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
3. odbiorca usług - każdego, kto korzysta z usług wodociągowo-kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej umowy z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym,
4. przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne – przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, jeżeli prowadzi działalność gospodarczą w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków, oraz gminne jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, prowadzące tego typu działalność,
5. przyłącze kanalizacyjne - odcinek przewodu łączącego wewnętrzną instalację kanalizacyjną w nieruchomości odbiorcy usług z siecią kanalizacyjną, za pierwszą studzienką, licząc od strony budynku, a w przypadku jej braku do granicy nieruchomości gruntowej,
6. przyłącze wodociągowe - odcinek przewodu łączącego sieć wodociągową z wewnętrzną instalacją wodociągową w nieruchomości odbiorcy usług wraz z zaworem za wodomierzem głównym,
7. sieć - przewody wodociągowe lub kanalizacyjne wraz z uzbrojeniem i urządzeniami, którymi dostarczana jest woda lub którymi odprowadzane są ścieki, będące w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
8. ścieki -wprowadzane do wód lub do ziemi:
 - a) wody zużyte, w szczególności na cele bytowe lub gospodarcze,
 - b) ciekłe odchody zwierzęce, z wyjątkiem gnojówki i gnojowicy przeznaczonych do rolniczego wykorzystania w sposób i na zasadach określonych w ustawie z dnia 26 lipca 2000 r. o nawozach i nawożeniu (Dz.U. Nr 89, poz.991 oraz z 2004 r. Nr 91 poz.876),
 - c) wody opadowe lub roztopowe, ujęte w otwarte lub zamknięte systemy kanalizacyjne, pochodzące z powierzchni zanieczyszczonych o trwałej nawierzchni, w szczególności z miast, portów, lotnisk, terenów przemysłowych, handlowych, usługowych i składowych, baz transportowych oraz dróg i parkingów,
9. taryfa - zestawienie ogłoszonych publicznie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków oraz warunki ich stosowania,
10. urządzenia kanalizacyjne - sieci kanalizacyjne, wyloty urządzeń kanalizacyjnych służących do wprowadzenia ścieków do wód lub do ziemi oraz urządzenia podczyszczające i oczyszczające ścieki oraz przepompownie ścieków,
11. urządzenie pomiarowe - przyrząd pomiarowy mierzący ilość odprowadzanych ścieków, znajdujący się na przyłączy kanalizacyjnym,
12. urządzenia wodociągowe - ujęcia wód powierzchniowych i podziemnych, studnie publiczne, urządzenia służące do magazynowania i uzdatniania wód, sieci wodociągowe, urządzenia regulujące ciśnienie wody,
13. właściciel - także posiadacza samoistnego i użytkownika wieczystego,
14. wodomierz główny - przyrząd pomiarowy mierzący ilość pobranej wody, znajdujący się na każdym przyłączy wodociągowym,
15. ustawa - ustawa z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. Nr 72 poz.747 z późn. zm.).

Rozdział 2

Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne

§2

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek :

1. zapewnić wysoką jakość świadczonych usług, niezawodność zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, przestrzeganie wymagań ograniczenia szkodliwego oddziaływania na środowisko,
2. zapewnić spełnienie warunków wprowadzania ograniczeń dostarczania wody w przypadku wystąpienia jej niedoboru,
3. zapewnić wymagane ciśnienie wody wynoszące nie mniej niż 0,05 Mpa (0,5 bara) i nie więcej niż 0,6 Mpa (6 bara),

4. dostarczać wodę do spożycia przez ludzi odpowiadającą jakościowo wymaganiom określonym przez ministra zdrowia,
5. zapewnić prawidłową eksploatację posiadanej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej,
6. informować regularnie Burmistrza Miasta Mikołowa o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

Rozdział 3

Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§3

Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków określają przepisy art. 6 ustawy.

§4

Dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, a odbiorcą usług.

§5

1. Umowa, o której mowa w §4 zawiera w szczególności postanowienia dotyczące:
 - a) ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych lub kanalizacyjnych oraz warunków ich świadczenia,
 - b) sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń,
 - c) praw i obowiązków stron umowy,
 - d) procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,
 - e) dokumentów upoważniających do wstępu na teren nieruchomości i do pomieszczeń odbiorcy usług,
 - f) ustaleń zawartych w zezwoleniu, o których mowa w art. 18 ustawy,
 - g) okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy, w tym warunków wypowiedzenia.
2. Dokumenty, o których mowa w ust. 1 pkt. „e” stanowią legitymacje służbowe i imienne upoważnienia podpisane przez kierownika przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego określające czynności, których wykonanie wymaga wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń każdego, kto korzysta z usług, w szczególności obejmujące: dokonanie odczytu i sprawdzenia prawidłowości działania urządzenia pomiarowego i wodomierza głównego lub wodomierzy w lokalach, dokonania badań i pomiarów, przeprowadzenia przeglądów i napraw, demontażu urządzeń posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, a także sprawdzenia ilości i jakości ścieków wprowadzanych do sieci.
3. Kontrolę przeprowadza się w dniach i godzinach pracy, obowiązujących w jednostce kontrolowanej w sposób nie zakłócający pracy tej jednostki. Kontrolę w lokalu mieszkalnym można przeprowadzić w godzinach od 7⁰⁰ do 21⁰⁰, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
4. Z przeprowadzonej kontroli kontrolujący sporządza protokół w dwóch egzemplarzach, w którym umieszcza się ustalenia dokonane w trakcie kontroli. Jeden egzemplarz protokołu otrzymuje odbiorca. Protokół podpisują kontrolujący i odbiorca. Jeśli odbiorca odmówi podpisania protokołu kontroli, kontrolujący czyni o tym wzmiankę w protokole.

§6

Podpisanie umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków następuje po podpisaniu przez strony protokołów z prób i odbiorów prac budowlano-montażowych wykonanych w związku z przyłączeniem do sieci.

§7

Treść umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków nie może ograniczać praw i obowiązków stron, wynikających z przepisów ustawy, z przepisów wykonawczych do ustawy oraz z niniejszego regulaminu.

§8

W przypadku zmiany odbiorcy usług, następuje wygaśnięcie umowy zawartej z dotychczasowym odbiorcą. Zawarcie nowej umowy nastąpi na pisemny wniosek nowego odbiorcy usług.

§9

Taryfowe ceny i stawki opłat, jako określone, zgodnie z przepisami ustawy przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne i zatwierdzone uchwałą rady gminy, nie podlegają ustalaniu w oparciu o umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

§10

Integralną część umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków stanowi załącznik, składany przez odbiorcę usług przy zawieraniu umowy i aktualizowany każdorazowo po zmianie warunków korzystania z usług, określający charakterystykę zużycia wody oraz rodzaj, ilość, a w przypadku przemysłowych odbiorców usług, również jakość odprowadzanych ścieków.

§11

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może dokonać odcięcia dostawy wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadkach i na warunkach określonych w art. 8 ustawy.

§12

W przypadku rozwiązania umowy na dostawę wody lub odprowadzenie ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odmówić ponownego jej zawarcia, jeśli nie zostały usunięte przeszkody będące przyczyną zaniechania usług.

§13

Odcięcie dostawy wody lub zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego spowodowane nieuiszczeniem należności za pełne dwa okresy obrotowe następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty nie skutkuje wygaśnięciem umowy.

§14

Zastępczy punkt poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi dla odbiorców, którym wstrzymano dostawę wody z przyczyn określonych w § 13 znajduje się na terenie siedziby przedsiębiorstwa w Mikołowie przy ul. Kolejowej 4 i czynny jest całą dobę.

Rozdział 4

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

§15

Podstawowe zasady rozliczeń za zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków określają przepisy ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

§16

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

§17

Zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości rachunku nie wstrzymuje jego zapłaty.

§18

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.

§19

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

§20

W przypadku, gdy sprawdzenie prawidłowości działania nie potwierdza zgłoszonej przez odbiorcę usług niesprawności wodomierza, pokrywa on koszty sprawdzenia.

Rozdział 5

Warunki przyłączenia do sieci

§21

Przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej następuje na podstawie umowy o przyłączenie i po spełnieniu technicznych warunków przyłączenia, określonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, zwanych dalej „warunkami przyłączenia”.

§22

1. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej może występować osoba, posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci lub jej upoważniony przedstawiciel.
2. Osoba, o której mowa w ust.1, składa w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym wniosek o określenie warunków przyłączenia.
3. Wzór wniosku, o którym mowa w ust. 1 i 2, ustala przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

§23

1. Wniosek o przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej powinien w szczególności zawierać:
 - a) oznaczenie wnioskodawcy,
 - b) określenie:
 - rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
 - charakterystyki zużycia wody,
 - rodzaju i ilości, a w przypadku przemysłowych odbiorców usług również jakości odprowadzanych ścieków,
 - przeznaczenia wody,
 - c) informacje określające charakterystykę techniczną obiektu, do którego będzie dostarczana woda, w szczególności:
 - powierzchnię użytkową i rodzaj lokali (mieszkalne, użytkowe ...) w budynkach zasilanych w wodę,
 - wyposażenie lokali i obiektów w urządzenia zużywające wodę i odprowadzające ścieki,
 - d) proponowany termin rozpoczęcia poboru wody.
2. Do wniosku, o którym mowa w ust. 1, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci lub jej upoważniony przedstawiciel, powinna załączyć:
 - a) dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek,
 - b) mapę sytuacyjną określającą usytuowanie nieruchomości, o której mowa w ust.1, względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

§24

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa warunki przyłączenia w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia złożenia wniosku, o którym mowa w §23.
2. Warunki przyłączenia są ważne dwa lata od dnia ich określenia.
3. Warunki przyłączenia powinny określać w szczególności:
 - a) miejsca i sposób przyłączenia sieci wodociągowej i kanalizacyjnej z instalacjami odbiorcy,
 - b) wymagania dotyczące:
 - miejsca zainstalowania wodomierza głównego,
 - miejsca zainstalowania urządzenia pomiarowego,
 - jakości odprowadzanych ścieków,
 - c) termin ważności warunków przyłączenia.

§25

1. Osoba określona w §22 pkt.1 zobowiązana jest do wykonania opracowania projektowego obejmującego plan sytuacyjny wraz z opisem przyjętych rozwiązań technicznych budowanego przyłącza.
2. Opracowanie projektowe podlega uzgodnieniu z przedsiębiorstwem wodociągowym.

§26

Umowa o przyłączenie w szczególności określa:

1. strony zawierające umowę,
2. zakres prac projektowych i budowlano-montażowych oraz prac związanych z przeprowadzaniem prób i odbiorów końcowych, wykonanych przez Strony,
3. sposób koordynacji prac wykonawczych przez strony oraz kontroli dotrzymywania wymagań określonych w warunkach przyłączenia,
4. terminy:
 - a) zakończenia budowy przyłącza oraz terminy przeprowadzenia niezbędnych prób i odbiorów częściowych,
 - b) przeprowadzenia prób końcowych i końcowego odbioru przyłącza,
5. przewidywany termin rozpoczęcia zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków,
6. odpowiedzialność stron za niedotrzymanie warunków umowy o przyłączenie.

§27

1. Przyłącza wodociągowe i kanalizacyjne mogą być wykonywane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne lub inne specjalistyczne firmy.
2. Odbiorca zgłasza pisemnie do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego fakt wykonania przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego celem dokonania odbioru, przedkładając następujące dokumenty:
 - a) uzgodnione z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym opracowanie projektowe, o którym mowa w §25 pkt.1,
 - b) protokół próby szczelności,
 - c) inwentaryzację geodezyjną zarejestrowaną w zasobach geodezyjnych,
 - d) kserokopie dokumentów wymaganych prawem budowlanym,
3. Wykonane przyłącze wodociągowe może być przekazywane do eksploatacji przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego zgodnie z art. 31 ustawy,
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozpoczyna dostawę wody lub odprowadzanie ścieków nie później niż w ciągu 7 dni od dnia podpisania umowy o dostawę wody i odprowadzanie ścieków, lub w terminie uzgodnionym z odbiorcą.

§28

1. Odbiorcy usług zobowiązani są do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami umowy i nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne oraz nie utrudniający działalności przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, w szczególności do:
 - a) użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwość wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej na skutek cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania,
 - b) zabezpieczenia przed dostępem osób nie uprawnionych do pomieszczenia, w którym zainstalowany jest wodomierz. W przypadku uszkodzenia z winy odbiorcy usług lub kradzieży ww. urządzeń, ich naprawa oraz koszt zakupu obciążają Odbiorcę,
 - c) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej,
 - d) umożliwienia upoważnionym przedstawicielom przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wstępu na teren nieruchomości i do pomieszczeń w celach określonych przepisami ustawy oraz niniejszego regulaminu,
 - e) poinformowania przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o własnych ujęciach wody, w celu prawidłowego ustalania opłat za odprowadzanie ścieków,
 - f) wykorzystywania wody z sieci wodociągowej i przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach określonych w warunkach przyłączenia do sieci,
 - g) odbiorca zobowiązany jest do natychmiastowego powiadomienia przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o stwierdzeniu zerwania plomb legalizacyjnej, plomby przedsiębiorstwa, jego osłon, uszkodzenia wodomierza, jego przemieszczenia i zaboru.

Rozdział 6

Możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§29

Potencjalni odbiorcy usług wodociągowo-kanalizacyjnych mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności tych usług:

- a) w urzędach gmin, które udostępniają nieodpłatnie wgląd:
 - w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy,
 - w miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego,
 - w warunki udzielania zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków,
- b) w przedsiębiorstwach wodociągowo-kanalizacyjnych, udostępniających nieodpłatnie:
 - wgląd w wieloletnie plany rozwoju i modernizacji,
 - w regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Mikołów.

Rozdział 7

Sposób dokonywania odbioru przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego wykonanego przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne

§30

1. Inwestor przyłącza zobowiązany jest zawiadomić pracowników Rejonu Eksploatacji Sieci ZIM Sp. z o.o. o rozpoczęciu prac związanych z jego budową.
2. Wszelkie prace zanikowe tj. włączenie do sieci, obsypka przewodu, układanie taśmy sygnalizacyjnej i zagęszczenie gruntu podlegają niezwłocznemu odbiorowi technicznemu przez upoważnionych pracowników Rejonu Eksploatacji Sieci ZIM Sp. z o.o.
3. Gotowość do dokonania odbioru końcowego inwestor zgłasza pracownikom Rejonu Eksploatacji Sieci ZIM Sp. z o.o.
4. Pracownicy Rejonu Eksploatacji Sieci ZIM Sp. z o.o. dokonują odbioru końcowego najpóźniej w ciągu 7 dni roboczych od momentu zgłoszenia.
5. Potwierdzeniem dokonania odbioru końcowego przyłącza jest protokół odbioru sporządzony przez pracowników Rejonu Eksploatacji Sieci ZIM Sp. z o.o.

Rozdział 8

Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków

§31

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udzielania odbiorcom usług informacji dotyczących występujących zakłóceń zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków oraz awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
2. Odbiorca winien bezzwłocznie powiadomić przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o fakcie pogorszenia jakości wody.
3. Wstrzymanie zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców w przypadkach, gdy występują warunki stwarzające zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiające świadczenia usług, w szczególności gdy:
 - a) z powodu awarii sieci nie ma możliwości zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków,
 - b) dalsze funkcjonowanie sieci stwarza zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska.
4. O wstrzymaniu zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków, o którym mowa w ust.3, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne niezwłocznie informuje odbiorców, w sposób zwyczajowo przyjęty.
5. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 8 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powinno zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować odbiorców o jego lokalizacji.
6. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody oraz przewidzianym obniżeniu jej jakości przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powinno poinformować odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na trzy dni przed planowanym terminem.

§32

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do zawiadomienia odbiorców usług o planowanych zmianach warunków technicznych zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków z wyprzedzeniem umożliwiającym dostosowanie instalacji do nowych warunków, nie krótszym niż 12 miesięcy.

§33

1. W przypadku stwierdzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne lub organ Inspekcji Sanitarnej obniżenia jakości dostarczanej wody Odbiorcy przysługuje upust.
2. Warunkiem przyznania upustu jest pisemny wniosek.
3. Upust będzie stanowić należność za zużycie:
 - a) 0,5 m³ wody dla odbiorców budownictwa jednorodzinnego,
 - b) 1,0 m³ dla odbiorców budownictwa wielorodzinnego,
 - c) 1,5 m³ dla pozostałych odbiorców.

Rozdział 9

Standardy obsługi odbiorców usług, a w szczególności sposoby załatwiania reklamacji i wymiany informacji

§34

Odbiorca usług ma prawo do należytego poziomu obsługi.

W tym celu przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne tworzy stanowisko pracy do spraw obsługi Klienta.

§35

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na wniosek Klienta udziela informacji dotyczących realizacji usługi oraz informacji o obowiązujących taryfach.

§36

1. Jeżeli strony nie ustaliły w umowie o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków inaczej, obowiązują następujące wymagania w zakresie udzielania informacji i odpowiedzi, w związku z niedotrzymaniem ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków:

1) udzielenie informacji na żądanie odbiorców następuje 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 pkt. a,
- c) 14 dni - odpowiedzi pisemnych na interwencje, skargi i zażalenia odbiorców składane na piśmie oraz odpowiedzi na interwencje i skargi złożone na telefon, które wymagają przeprowadzenia dodatkowych analiz,
- d) 30 dni - odpowiedzi pisemnych na interwencje, skargi i zażalenia, odbiorców składane na piśmie, które wymagają przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.

§37

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 wodociągowo-kanalizacyjnego, listem poleconym lub za pomocą poczty elektronicznej i rozpatrywane są przez zarząd przedsiębiorstwa.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji w terminie 14 dni od daty wpływu.
4. Odbiorca usług ma prawo domagać się od przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego odszkodowania za szkody w majątku powstałe w związku z wykonywaniem i eksploatacją urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych.

Rozdział 10
Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§38

1. Pobór wody na cele przeciwpożarowe następuje poprzez hydranty p.poż. zabudowane na sieci wodociągowej.
2. Jednostki straży pożarnej zobowiązane są do składania w ZIM Sp. z o.o. kwartalnych sprawozdań z ilości wody pobranej do celów przeciwpożarowych.

Rozdział 11
Postanowienia końcowe

§39

W sprawach nie uregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego, Ustawy Prawo Wodne, oraz Ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków wraz z przepisami wykonawczymi do tej ustawy.