

**REGULAMIN**

**DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY MIKOŁÓW**

**SPIS TREŚCI**

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

## **Rozdział 1** **Postanowienia ogólne**

### **§ 1**

Celem niniejszego regulaminu jest:

1. określenie praw i obowiązków przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług wodociągowo-kanalizacyjnych świadczonych przez to przedsiębiorstwo, wynikających z ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. Nr 72, poz. 747 z późniejszymi zmianami) oraz z przepisów wykonawczych do tej ustawy,
2. ustanowienie warunków przyłączenia do sieci, zgodnie z art. 15 ust. 4 ustawy,
3. udostępnienie wszystkim potencjalnym odbiorcom usług informacji o możliwościach dostępu i warunkach przyłączenia do sieci,
4. udostępnienie istniejącym i przyszłym odbiorcom informacji na temat wzajemnych praw i obowiązków przedsiębiorstw wodociągowo-kanalizacyjnych i odbiorców usług.

### **§ 2**

Użyte w niniejszym regulaminie określenia oznaczają:

1. zbiorowe zaopatrzenie w wodę - działalność przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego polegająca na zakupie, ujmowaniu, uzdatnianiu i dostarczaniu wody,
2. zbiorowe odprowadzanie ścieków - działalność przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego polegająca na odprowadzeniu i oczyszczaniu ścieków,
3. odbiorca usług - każdego, kto korzysta z usług wodociągowo-kanalizacyjnych w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie zawartej umowy z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym,
4. przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne - działające na terenie gminy Mikołów przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne posiadające zezwolenie wydane przez Burmistrza Miasta Mikołowa.
5. przyłączy 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 - od granicy nieruchomości,
6. przyłączy 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 na cele bytowe lub przemysłowe,
  - b) ciekłe odchody zwierzęce, z wyjątkiem gnojówki i gnojowicy przeznaczonej do rolniczego wykorzystania w sposób i na zasadach określonych w przepisach ustawy z dnia 26 lipca 2000 roku o nawozach i nawożeniu ( Dz. U. Nr 89, poz. 991),
  - c) wody opadowe lub roztopowe, ujęte w systemy kanalizacyjne, pochodzące z powierzchni zanieczyszczonych, w tym z centrów miast, terenów przemysłowych i składowych, baz transportowych oraz dróg i parkingów o trwałej nawierzchni,
9. taryfa - zestawienie ogłoszonych publicznie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzenie ścieków oraz warunki ich stosowania,
10. urządzenie 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 posiadacz samoistnego i użytkownika wieczystego,
14. wodomierz główny – przyrząd pomiarowy mierzący ilość pobranej wody, znajdujący się na każdym przyłączy wodociągowym

## **Rozdział 2**

### **Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne**

#### **§ 3**

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, zgodnie z przepisami ustawy, ma obowiązek zapewnić:

1. zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody w wymaganych ilościach oraz dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, a także zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków,
2. spełnienie wymagań w zakresie jakości usług wodociągowo-kanalizacyjnych, określonych w zezwoleniu na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków,
3. spełnienie warunków wprowadzania ograniczeń dostarczania wody w przypadku wystąpienia jej niedoboru, określonych w zezwoleniu, o którym mowa w ust. 2.

#### **§ 4**

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek :

1. Zapewnić wymagane ciśnienie wody wynoszące nie mniej niż 0,05 Mpa (0,5 bara) i nie więcej niż 0,6 Mpa (6 bara),
2. Dostarczać wodę do spożycia przez ludzi odpowiadającą jakościowo wymaganiom określonym przez ministra zdrowia,
3. Zapewnić prawidłową eksploatację posiadanej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej.
4. Informować regularnie Burmistrza Miasta Mikołowa o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

## **Rozdział 3**

### **Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług**

#### **§ 5**

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

#### **§ 6**

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.

#### **§ 7**

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane do niezwłocznego 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.

#### **§ 8**

1. Umowa, o której mowa w § 6 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 7<sup>00</sup> do 21<sup>00</sup>, 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.

## § 9

Umowa, o której mowa w § 6 może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z obiektu budowlanego, do którego ma być dostarczana woda lub z którego mają być odprowadzane ścieki albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

## § 10

Jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkami wielolokalowymi umowa, o której mowa w § 6, zawierana jest z właścicielem budynku lub z zarządcą nieruchomości wspólnej.

## § 11

Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego przedsiębiorstwo zawiera umowy z korzystającymi z lokali osobami, o których mowa w § 9 i 10, jeżeli:

- a) we wszystkich lokalach są zainstalowane wodomierze w sposób uzgodniony z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym,
- b) zainstalowane wodomierze spełniają wymagania Polskich Norm,
- c) możliwy jest odczyt wskazań wodomierzy,
- d) wnioskodawca ustali sposób rozliczeń różnicy wskazań między wodomierzem głównym a wodomierzami zainstalowanymi w poszczególnych lokalach oraz zasady ich utrzymania,
- e) możliwe jest przerwanie dostarczania wody do lokalu bez zakłóceń dostaw wody w pozostałych lokalach.

## § 12

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może wyrazić zgodę na zawarcie umów z korzystającymi z lokali osobami, o których mowa w § 9 i 10 również w przypadku, gdy nie są spełnione warunki, o których mowa w § 11.

## § 13

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.

## § 14

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.

## § 15

W przypadku zmiany odbiorcy usług, następuje wygaśnięcie umowy zawartej z dotychczasowym odbiorcą i wymaga zawarcia nowej umowy. Obowiązek ten ciąży na nowym odbiorcy usług.

## § 16

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.

## § 17

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.

## § 18

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

## § 19

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.

## § 20

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 4**

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

## § 21

Podstawowe zasady rozliczeń za zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków określają przepisy ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków stanowią, że:

1. rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków,
2. ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, ustalone na podstawie rozporządzenia o którym mowa w art. 27 ustawy,
3. w przypadku awarii wodomierza głównego, jeżeli umowa nie stanowi inaczej, ilość pobranej wody określa się w oparciu o średnie zużycie wody z ostatnich 6 miesięcy przed awarią, 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,

4. ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych,
5. w razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie z uwzględnieniem poboru wody z innych źródeł,
6. w rozliczeniach odprowadzonych ścieków, ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług.

## § 22

Zgodnie z przepisami rozporządzenia, o którym mowa w art. 27 ustawy:

1. 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 ,
2. zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości rachunku nie wstrzymuje jego zapłaty,
3. 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.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na wniosek odbiorcy usług dokonuje sprawdzenia prawidłowości doboru, montażu i działania wodomierza.
5. W przypadku, gdy sprawdzenie prawidłowości działania nie potwierdza zgłoszonej przez odbiorcę usług niesprawności wodomierza, pokrywa on koszty sprawdzenia.

## **Rozdział 5 Warunki przyłączenia do sieci**

### § 23

Zakres budowy urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych realizowanych i finansowanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne oraz przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci określają przepisy ustawy, stanowiąc:

1. przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane zapewnić realizację budowy i rozbudowy urządzeń wodociągowych jak również urządzeń kanalizacyjnych, ustalonych w miejscowym planie zagospodarowania przestrzennego gminy lub studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy, w zakresie uzgodnionym w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji,
2. realizację budowy: przyłączy do sieci, studni wodomierzowej, pomieszczenia przewidzianego do lokalizacji wodomierza głównego i urządzenia pomiarowego, zapewnia na własny koszt osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci,
3. koszty zakupu, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego pokrywa przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, a urządzenia pomiarowego odbiorca usług.

### § 24

1. W przypadku, gdy przyłączenie nieruchomości do sieci wod.-kan. wymagać będzie rozbudowy wyżej wymienionej sieci, do czasu ich rozbudowy przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne warunki techniczne nie będą wydawane.
2. Wyjątek stanowi złożenie pisemnego oświadczenia przez osobę ubiegającą się o przyłączenie, że całość zadania zostanie wykonana na jego koszt, a warunki przekazania określi umowa pomiędzy Stronami.

### § 25

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”.

## § 26

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,
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.

## § 27

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, 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.

## § 28

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa warunki przyłączenia i przekazuje wnioskodawcy wraz z projektem umowy o przyłączenie, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia złożenia wniosku, o którym mowa w § 27.
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) przepływ obliczeniowy wody lub urządzenia sanitarne i techniczne, w których zużywana jest woda i odprowadzane są ścieki,
  - c) wymagania dotyczące:
    - miejsca zainstalowania wodomierza głównego,
    - miejsca zainstalowania urządzenia pomiarowego,
    - jakości odprowadzanych ścieków,
  - d) termin ważności warunków przyłączenia.

## § 29

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 dotrzymania 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.

### § 30

1. Umowa o przyłączenie stanowi podstawę do rozpoczęcia realizacji prac projektowych i budowlano-montażowych,
2. Określone w umowie o przyłączenie próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron,
3. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w ust. 2, są potwierdzane przez strony w protokołach, których wzory określa przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,

### § 31

1. Przyłącza wodociągowe i kanalizacyjne mogą być wykonywane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne lub inne specjalistyczne firmy pod nadzorem tego przedsiębiorstwa.
2. Odbiorca zgłasza pisemnie do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego fakt wykonania przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego celem dokonania odbioru przedkładając następujące dokumenty:
  - a) Protokół próby szczelności,
  - b) Inwentaryzację geodezyjną zarejestrowaną w zasobach geodezyjnych,
  - c) Kserokopię pozwolenia na budowę.
3. Wykonane przyłącze wodociągowe jest przekazywane do eksploatacji przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozpoczyna dostawę wody lub odprowadzanie ścieków nie później niż w ciągu 7 dni od dnia podpisania umowy, lub w terminie uzgodnionym z odbiorcą.

### § 32

1. Odbiorcy usług zobowiązani są do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami ustawy 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, plomb przedsiębiorstwa, jego osłon, uszkodzenia wodomierza, jego przemieszczenia i zaboru.



## **Rozdział 6**

### **Możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych**

#### **§ 33**

1. 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 regulamin świadczenia usług,
    - 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 plany inwestycyjne,
    - w regulamin świadczenia usług.

## **Rozdział 7**

### **Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków, a w szczególności sposoby załatwiania reklamacji i wymiany informacji**

#### **§ 34**

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 prowadzenia zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków,
  - b) dalsze funkcjonowanie sieci stwarza bezpośrednie 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.

#### **§ 35**

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.

#### **§ 36**

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 m<sup>3</sup> wody dla odbiorców budownictwa jednorodzinnego,
- b) 1,0 m<sup>3</sup> dla odbiorców budownictwa wielorodzinnego,
- c) 1,5 m<sup>3</sup> dla pozostałych odbiorców.

## **Rozdział 8** **Standardy obsługi odbiorców usług**

### **§ 37**

Odbiorca usług ma prawo do należytego poziomu obsługi.

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

### **§ 38**

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

### **§ 39**

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.

### **§ 40**

- 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.

## **Rozdział 9** **Postanowienia końcowe**

### **§ 41**

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.

### **§ 42**

Regulamin niniejszy został zatwierdzony Uchwałą Nr VI/63/2003 z dnia 25 lutego 2003 roku Rady Miasta w Mikołowie i obowiązuje po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Śląskiego.