

Uchwała nr XXXII/313/21

Rady Miasta Działdowo

z dnia 9 września 2021 r.

**w sprawie przyjęcia projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków
obowiązującego na terenie Gminy-Miasto Działdowo**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 1372) oraz art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 2028) Rada Miasta Działdowo uchwala, co następuje:

§ 1. Przyjmuje się projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy-Miasto Działdowo stanowiący załącznik do niniejszej uchwały, celem przekazania go do zaopiniowania właściwemu organowi regulacyjnemu.

§ 2. O przekazaniu, o którym mowa w § 1, zawiadomić Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej spółka z o. o. w Działdowie.

§ 3. Wykonanie niniejszej uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta Działdowo.

§ 4. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady

Romuald Remiszewski

Projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy-Miasto Działdowo

Rozdział 1

Przepisy ogólne

§1.

1. Niniejszy regulamin dotyczy dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy-Miasto Działdowo.

2. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę za pomocą urządzeń wodociągowych oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych.

§ 2. Ilekroć w niniejszym regulaminie mowa jest o "Ustawie" rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 2028). Pozostałe pojęcia użyte w regulaminie mają znaczenie wskazane w ustawie.

§ 3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne prowadzi swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

Rozdział 2

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

Dział I

Prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego

§ 4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków ma obowiązki:

1. Zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do:

a) realizacji dostaw wody w ilości nie mniejszej jak określona w zatwierdzonej dokumentacji technicznej wybudowanego przyłącza, pod ciśnieniem co najmniej 0,1 MPa mierzonym na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym.

b) dostawy wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny.

2. zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody odpowiadającą wymaganiom określonym w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 ustawy,

3. dostarczać odbiorcy usług wodę z sieci wodociągowej na podstawie pisemnej umowy, o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą i niniejszym regulaminem,

4. odbierać od odbiorcy usług ścieki na podstawie pisemnej umowy o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą i niniejszym regulaminem,

5. wydawać warunki techniczne niezbędne do podłączenia do sieci oraz uzgadniać przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną,

6. instalować i utrzymywać (na swój koszt) u odbiorcy usług wodomierz główny,
7. prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody,
8. prowadzić regularną kontrolę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
9. zapewniać należyte warunki odbioru ścieków oraz zapewnić jakość oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych, oraz przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych,
10. dokonywać napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz przyłączy będących w jego posiadaniu,
11. zapewniać budowę oraz modernizację urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu i posiadanych środków finansowych,
12. informować o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w formie i trybie określonym przepisami ustawy,
13. zlecać, na pisemny wniosek odbiorcy usług, wykonanie ekspertyzy wodomierza głównego przez Obwodowy Urząd Miar w celu sprawdzenia prawidłowości wskazań i w przypadku stwierdzenia przez ten Urząd jego wadliwego działania, ponieść koszty ekspertyzy i wymiany.

§ 5. W zakresie dostarczania wody i odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo:

1. wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego odbiorcy usług w celach określonych w art. 7 ustawy,
2. przeprowadzania kontroli prawidłowości realizacji robót zgodnie z warunkami przyłączania do sieci,
3. wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza przedstawienia przez inwestora dokumentów stwierdzających wykonanie nowego obiektu zgodnie z przepisami prawa budowlanego i sanitarnego,
4. przeprowadzania kontroli stanu technicznego przyłącza w czasie jego użytkowania.

Dział II

Prawa i obowiązki odbiorcy usług

§ 6. Odbiorca usług ma obowiązek:

1. korzystać z instalacji wodociągowej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci, a w szczególności eliminować możliwości wystąpienia skażenia wody w sieci, w tym wskutek cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej lub powrotu ciepłej wody z instalacji centralnego ogrzewania, jak również utrzymywać urządzenia będące w jego posiadaniu w należytych stanie,
2. korzystać z instalacji kanalizacyjnej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci oraz nie wprowadzać do urządzeń kanalizacyjnych odpadów i substancji wskazanych w art. 9 ust. 2 ustawy, a w przypadku dostarczania ścieków przemysłowych spełniać warunki wskazane w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 11 ustawy;
3. umożliwiać realizację uprawnień przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, o których mowa w art. 7 ustawy;
4. prawidłowo utrzymywać i zabezpieczać wodomierz główny (łącznie z pomieszczeniem przewidzianym do lokalizacji wodomierza głównego, w tym przed skutkami spowodowanymi ujemnymi temperaturami), pozostałe wodomierze oraz urządzenia pomiarowe, a także zapewnić łatwy dostęp do tych przyrządów;
5. niezwłocznie zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o uszkodzeniu i zaborze wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o uszkodzeniu i zaborze plomb;
6. zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o planowanych zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci oraz ilość pobieranej wody i odprowadzanych ścieków, a także przeznaczenie wody;

7. powstrzymywać się od dokonywania jakichkolwiek czynności mogących mieć wpływ na zmianę stanu technicznego urządzeń i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, bez uzgodnienia tego z tym przedsiębiorstwem, w tym nasadzeń drzew i krzewów oraz zabudowy w pasie terenu, w którym zlokalizowane jest przyłącze i sieć wodociągowa lub przyłącze i sieć kanalizacyjna;

8. zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o posiadanych własnych ujęciach wody w celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków;

9. pokryć koszty wykonanej na zlecenie odbiorcy usługi ekspertyzy wodomierza głównego w przypadku, gdy wykonana ekspertyza potwierdziła jego prawidłowe działanie.

§ 7. Odbiorca usług ma prawo do:

1. odbierania wody o odpowiednim ciśnieniu i jakości;
2. nieprzerwanego odprowadzania ścieków;
3. bezpłatnego korzystania z zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody, wskazanych w Rozdziale VIII;
4. zgłaszania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu reklamacji, o których mowa w Rozdziale IX.

Rozdział 3

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 8.

1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług.

2. Umowa, o której mowa w ust. 1, zawiera 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 i przyłączy kanalizacyjnych będących w posiadaniu odbiorcy usług,

5) procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,

6) ustaleń zawartych w zezwoleniu, o którym mowa w art.18 ustawy wskazanej w § 2 niniejszego regulaminu,

7) okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy, w tym warunków wypowiedzenia.

3. Umowa, o której mowa w ust. 1, może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczana woda lub z której mają być odprowadzane ścieki, albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

4. Podpisanie umowy z odbiorcą usług następuje po złożeniu przez niego wniosku o zawarcie umowy. Umowa z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym zawierana jest na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego.

5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia w swojej siedzibie i na stronie internetowej wzór wniosku o zawarcie umowy.

6. W terminie do 7 dni od dnia złożenia przez przyszłego odbiorcę usług wniosku o zawarcie umowy przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy o zaopatrzenie w wodę i (lub) odprowadzanie ścieków.

7. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia na swojej stronie internetowej aktualnie obowiązujące ogólne warunki umów (OWU), o ile się nimi posługuje.

§ 9. Jeżeli odbiorca usług wystąpi o rozwiązanie umowy, w związku z likwidacją przyłącza i zaprzestaniem odbioru wody i (lub) odprowadzania ścieków, powinien wystąpić do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego z pisemnym wnioskiem o wskazanie warunków technicznych likwidacji przyłącza. Koszt likwidacji ponosi osoba ubiegająca się o likwidację.

Rozdział 4

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

§ 10.

1. Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków stanowi aktualna taryfa przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, określająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, a także ilość wody dostarczonej do nieruchomości i odpowiednio ilość odprowadzonych ścieków określona zgodnie z art. 27 ustawy.

2. W razie braku wodomierza głównego ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone w przepisach wykonawczych do art. 27 ust. 3 ustawy. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy, o której mowa w § 8 ust. 1, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

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

4. Rozliczenie z odbiorcą za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo odbywać się będzie w okresach rozliczeniowych jednomiesięcznych lub dwumiesięcznych. Wybór strony określa w umowie.

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

6. Stosowanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających z nowych, podanych do wiadomości publicznej taryf, nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich rodzajach i wysokości.

7. W okresie rozliczeniowym, w którym wystąpiła zmiana taryfy rozliczenie wielkości sprzedaży w przyjętych cenach i stawkach opłat abonamentowych w starej i nowej taryfie nastąpi proporcjonalnie do ilości dni obowiązywania w danym czasie.

8. W przypadku zawarcia umów z osobami korzystającymi z lokali w budynkach wielolokalowych ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie wskazań wodomierzy lokalowych. Różnicą wskazań między wodomierzem głównym a sumą wskazań wodomierzy lokalowych obciąża się właściciela lub zarządcę budynku.

Rozdział 5

Warunki przyłączenia do sieci

§ 11.

1. Wydanie warunków przyłączenia do sieci następuje na podstawie pisemnego wniosku składanego przez podmiot ubiegający się o przyłączenie.

2. Wniosek o wydanie warunków przyłączenia poza informacjami, o których mowa w art. 19a ust. 4 ustawy może zawierać:

1) numer telefonu,

2) adres poczty elektronicznej,

3) wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,

4) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i/lub odprowadzania ścieków,

5) w przypadku wystąpienia w imieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie przez pełnomocnika – pisemne upoważnienie wnioskodawcy dla pełnomocnika.

§ 11a. Celem złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci osoba ubiegająca się o przyłączenie może skorzystać z wzorów wniosków i oświadczeń dostępnych w siedzibie oraz na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

§ 11b. Po złożeniu wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci i pisemnym potwierdzeniu daty jego złożenia, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje kwalifikacji terminu jego rozpoznania i wydaje warunki bądź odmawia ich wydania, w terminach określonych w ustawie.

§ 11c. W przypadku stwierdzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, że złożony wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci nie zawiera co najmniej wszystkich informacji, o których mowa w art. 19a ust. 4 ustawy, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje pisemnie podmiot ubiegający się o przyłączenie o zakresie i terminie uzupełnienia wniosku.

§ 11d. Warunki o których mowa w § 11 ust.1 określają, co najmniej:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci,
- 2) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości,
- 3) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości, ich rodzaj,
- 4) okres ważności,
- 5) załącznik graficzny.

§ 11e. W przypadku odmowy wydania warunków przyłączenia do sieci, informacja ta przekazywana jest podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie w formie pisemnej wraz z uzasadnieniem, w terminie określonym w ustawie.

Rozdział 6

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 12.

1. Dostępność usług wodociągowo-kanalizacyjnych jest uzależniona od:

1) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,

2) możliwości technicznych urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikających z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność stacji uzdatniania wody) lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczania ścieków (wydajność oczyszczalni),

3) możliwości zachowania minimalnego poziomu świadczonych usług dla wcześniej podłączonych odbiorców,

4) posiadania tytułu prawnego do urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub sieci kanalizacyjnej”, o ile spełnione są przesłanki określone w ust. 1.

§ 13. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powinno dołożyć starań, aby zapewnić budowę oraz modernizację urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie uzgodnionym w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu, w ramach posiadanych środków finansowych.

Rozdział 7

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 14. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci przed rozpoczęciem budowy i po sporządzeniu dla przyłącza dokumentacji technicznej lub planu sytuacyjnego na kopii aktualnej mapy zasadniczej lub jednostkowej, przedkłada przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu sporządzoną dokumentację techniczną lub plan sytuacyjny, wykonane zgodnie z przepisami prawa budowlanego celem sprawdzenia, czy uwzględnia wydane warunki przyłączenia do sieci.

§ 14a.

1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia, oraz przepisami prawa budowlanego i sanitarnego. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci, jeśli przyłącze zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci.

2. Określony w warunkach przyłączenia odbiór końcowy, a także ewentualne próby i odbiory częściowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie pisemnego

zgłoszenia próby/odbioru, złożonego w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym z co najmniej 3-dniowym wyprzedzeniem przed przystąpieniem do planowanych prac.

3. Odbioru przyłącza dokonuje się przed zasypaniem przyłącza. Odbiór prac ulegających częściowemu zakryciu (zasypaniu) podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).

4. Przed zasypaniem podmiot przyłączany wykonuje inwentaryzację zgodnie z odrębnymi przepisami.

5. Po dokonaniu pozytywnego odbioru technicznego następuje montaż przyrządów pomiarowych i zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.

6. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać w szczególności:

- 1) skład komisji dokonującej odbioru,
- 2) stwierdzenie zgodności z wydanymi warunkami technicznymi,
- 3) informację o przeprowadzonej próbie szczelności, wykonanej dezynfekcji przyłącza (dotyczy przyłączy wodociągowych) oraz wykonanej inwentaryzacji geodezyjnej powykonawczej,
- 4) decyzję o odbiorze przyłącza do eksploatacji,
- 5) czytelne podpisy członków komisji.

Rozdział 8

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

§ 15.

1. W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek:

1) poinformować odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile przewidywany czas ich trwania przekracza 12 godzin,

2) w przypadku budynków wielolokalowych przedsiębiorstwo o zaistniałych zdarzeniach może powiadomić właściciela lub zarządcę budynku nieruchomości, z którym zawarło umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków,

3) zapewnić odbiorcom usług, w przypadku zaistniałych nieplanowanych przerw lub ograniczeń w dostawie wody, zastępcze punkty poboru wody, o ile przewidywany czas ich trwania przekracza 12 godzin oraz poinformować odbiorców o lokalizacji takich punktów, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób,

4) w przypadku przerwy trwającej do 12 godzin przedsiębiorstwo powinno, w miarę swoich możliwości technicznych i organizacyjnych, zapewnić zastępczy punkt poboru wody i w sposób zwyczajowo przyjęty powiadomić,

5) o ile jest to możliwe, podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,

6) poinformować odpowiednie gminne dyżurne służby oraz służby sanitarne, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług.

2. O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 2 dni robocze przed planowaną przerwą w świadczeniu usług.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego co najmniej na 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, podając jednocześnie informacje o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadku, gdy jakość wprowadzanych do sieci ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa, w szczególności w ustawie i w wydanych do niej przepisach wykonawczych. Postanowienie to nie narusza innych uprawnień przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikających z ustawy.

§ 16. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo ograniczyć lub wstrzymać świadczenie usług wyłącznie z ważnych powodów, w szczególności, jeżeli jest to uzasadnione potrzebą ochrony życia lub zdrowia ludzkiego, środowiska naturalnego, potrzebami przeciwpożarowymi, a także przyczynami technicznymi. Nie zwalnia to przedsiębiorstwa z obowiązku zastosowania wszelkich dostępnych mu sposobów dla złagodzenia tych uciążliwości dla odbiorców.

Rozdział 9

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

§ 17. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za obsługę odbiorców usług oraz podmiotów ubiegających się o przyłączenie do sieci, w tym informowanie ich o obowiązujących przepisach oraz wynikających z nich prawach i obowiązkach, a także przyjmowania reklamacji, jak również o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawiania dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

§ 18. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielania odbiorcom usług wszelkich istotnych informacji, w szczególności dotyczących:

1. prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków,
2. występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków, w tym o planowanych przerwach w świadczeniu usług,
3. występujących awariach urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

§ 19.

1. Każdy odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych opłat za te usługi.

2. Reklamacja może być składana w dowolnej formie (ustnie, telefonicznie, via e-mail, pisemnie itp.), po powzięciu informacji o wystąpieniu zdarzenia stanowiącego podstawę jej złożenia.

3. Reklamacja pisemna powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację,
- 2) przedmiot reklamacji,
- 3) uzasadnienie,
- 4) informację co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację,
- 5) czytelny podpis występującego.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć każdą reklamację bez zbędnej zwłoki. Odpowiedź na pisemną reklamację powinna nastąpić w terminie nie dłuższym niż 21 dni od dnia złożenia reklamacji w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub jej doręczenia przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu w inny sposób.

§ 20. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby w jego siedzibie lub na jego stronie internetowej były udostępnione wszystkim zainteresowanym:

1. aktualnie obowiązujące na terenie miasta Działdowo taryfy za wodę i za ścieki,
2. tekst jednolity "Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków" obowiązujący na terenie miasta Działdowo,
3. wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody,
4. aktualny "Wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych", z wyłączeniem przypadku, o którym mowa w art. 21 ust 7 ustawy.

Rozdział 10

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 21. Zapewnienie dostawy wody na cele przeciwpożarowe następuje na podstawie umowy zawartej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z Gminą-Miasto Działdowo.

§ 22. Prawo do pobierania wody na cele przeciwpożarowe z sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego posiadają wyłącznie jednostki straży pożarnej.

§ 23. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem miejsca i daty poboru określa pisemna informacja składana przez Komendę Powiatową Państwowej Straży Pożarnej w Działdowie, która stanowi podstawę do rozliczeń za pobraną wodę pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a Gminą-Miasto Działdowo.