



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA WARMIŃSKO-MAZURSKIEGO

Olsztyn, dnia 9 stycznia 2019 r.

Poz. 239

Elektronicznie podpisany przez:
Mariola Katarzyna Porczyńska
Data: 2019-01-09 12:12:59

UCHWAŁA NR II/13/2018 RADY GMINY NOWE MIASTO LUBAWSKIE

z dnia 19 grudnia 2018 r.

w sprawie uchwalenia "Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Nowe Miasto Lubawskie"

Na podstawie art. 7 ust. 1 pkt 3 i art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2018 r., poz. 994 z późn. zm.) oraz art. 19 ust. 3, 4 i 5 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r., poz. 1152 z późn. zm.) Rada Gminy Nowe Miasto Lubawskie, uchwala co następuje:

§ 1. Uchwala się "Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Nowe Miasto Lubawskie", w brzmieniu określonym w załączniku do niniejszej uchwały.

§ 2. Traci moc uchwała nr XLI/262/2013 Rady Gminy Nowe Miasto Lubawskie z dnia 27 listopada 2013 r. w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Nowe Miasto Lubawskie.

§ 4. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia jej ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Warmińsko-Mazurskiego.

Przewodniczący Rady Gminy
Zbigniew Wiśniewski

Załącznik
do uchwały Nr II/13/2018
Rady Gminy Nowe Miasto Lubawskie
z dnia 19 grudnia 2018 r.

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Nowe Miasto Lubawskie

Rozdział 1. Przepisy ogólne

§ 1. Regulamin niniejszy dotyczy zbiorowego zaopatrzenia w wodę oraz zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Nowe Miasto Lubawskie.

§ 2. 1. Ilekroć w niniejszym regulaminie jest mowa o:

- 1) umowie - należy przez to rozumieć następujące rodzaje umów:
 - a) umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków,
 - b) umowa o zaopatrzenie w wodę,
 - c) umowa o odprowadzanie ścieków;
- 2) ustawie - należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.
2. Pozostałe pojęcia użyte w regulaminie mają znaczenie wskazane w ustawie.

§ 3. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne (dalej zwane też jako „przedsiębiorstwo”) wykonuje swoją działalność w oparciu o obowiązujące zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

§ 4. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne świadczy usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków wyłącznie na podstawie pisemnej umowy zawartej z odbiorcą.

§ 5. Odbiorca wody jest zobowiązany racjonalnie gospodarować wodą i używać jej zgodnie z przeznaczeniem oraz warunkami wynikającymi z zawartej umowy.

§ 6. 1. Miejscem wydania rzeczy w rozumieniu kodeksu cywilnego jest:

- 1) w przypadku przyłączy wodociągowych będących własnością przedsiębiorstwa - zawór główny za wodomierzem,
 - 2) w przypadku przyłączy wodociągowych będących własnością odbiorcy - zasuwa przyłączeniowa zlokalizowana na sieci wodociągowej,
 - 3) w przypadku przyłączy kanalizacji sanitarnej - pierwsza studzienka kanalizacyjna lub przydomowa pompownia licząc od strony budynku;
2. Dla rozbudowanej sieci kanalizacyjnej na terenie nieruchomości, miejsce, o którym mowa w ust.1 pkt 3, zostanie określone w warunkach technicznych przyłączenia.

Rozdział 2.

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

§ 7. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia następujący minimalny poziom świadczonych usług:

- 1) zdolności dostawcze posiadanych urządzeń wodociągowych zapewniają dostawę wody w ilości określonej w umowie lub warunkach technicznych przyłączenia do sieci;
- 2) ciśnienie w sieci wodociągowej rozdzielczej min. 0,20 MPa;
- 3) ciśnienie w miejscu połączenia przyłącza z siecią wodociągową min. 0,15 MPa;

- 4) jakość dostarczanej wody spełnia wymagania stawiane wodzie przeznaczonej do spożycia przez ludzi.
- 5) udostępnienie zastępczych punktów poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, w przypadku wystąpienia przerwy w dostawie wody z sieci, dłuższej niż 24 godziny;
- 6) ciągły odbiór ścieków z przyłączy kanalizacyjnych i sieci kanalizacyjnej oraz ciągła dostawa wody z sieci wodociągowej, z wyłączeniem przerw spowodowanych zdarzeniami losowymi, w związku z wystąpieniem siły wyższej, awariami systemu, zanieczyszczeniem wody na ujęciu w stopniu niebezpiecznym dla życia i zdrowia ludzi, zwiększonym poborem wody na cele ppoż. i brakiem wody w ujęciu;
- 7) realizacja planowanych zadań związanych z obsługą techniczno-eksploatacyjną urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, powodujących zakłócenia w normalnym funkcjonowaniu systemów, wymaga powiadomienia usługobiorców o terminie wykonywania tych zadań;
- 8) prowadzenie regularnej kontroli jakości dostarczanej wody oraz urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

Rozdział 3.

Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 8. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne zobowiązane jest zawrzeć umowę z odbiorcą, którego nieruchomości zostanie włączona do sieci, jeżeli wystąpi on z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.

2. Umowa powinna zawierać w szczególności postanowienia określone w art. 6 ust. 3 ustawy oraz wskazywać miejsce publikacji Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

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

§ 9. Umowa może być zawarta na czas nieokreślony lub określony oraz powinna określać możliwość jej rozwiązania.

§ 10. 1. Odbiorca usług składa do przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego pisemny wniosek o zawarcie umowy, także w przypadku zmiany odbiorcy usług bez konieczności zmiany pozostałych warunków świadczenia usług.

2. Ponowne przyłączenie do sieci, po wcześniejszym odcięciu dostawy wody lub zamknięciu przyłącza kanalizacyjnego następuje po złożeniu przez odbiorcę wniosku o zawarcie umowy.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne w terminie 14 dni od daty złożenia wniosku, przedkłada odbiorcy do podpisu projekt umowy.

4. Postanowienia ust. 1 i 3 mają odpowiednie zastosowanie również w przypadku składania przez właściciela lub zarządcę budynku wielolokalowego wniosku o zawarcie umów z osobami korzystającymi z lokali.

§ 11. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne określa cykl rozliczeń obowiązujący odbiorców usług w zależności od lokalnych warunków technicznych i ekonomicznych świadczenia usług, a także postanowień określonych w odrębnych przepisach prawnych oraz skutki niedotrzymania terminu zapłaty.

2. Mogą obowiązywać różne okresy obrachunkowe rozliczeń dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług lub obszaru.

§ 12. Datę, formę i sposób zapłaty przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne wskazuje w fakturze, zgodnie z ustaleniami wynikającymi z obowiązującej umowy.

§ 13. 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 tego przedsiębiorstwa, a w szczególności do:

- 1) użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwość wystąpienia awarii, skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej na skutek m.in. cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej lub powrotu ciepłej wody z instalacji centralnego ogrzewania;

- 2) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej, informując przedsiębiorstwo o zrzutach awaryjnych lub zmianie jakości ścieków odbiegających od warunków umowy;
- 3) niezwłocznego zawiadamiania przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o uszkodzeniu i zaborze wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o uszkodzeniu i zaborze plomb;
- 4) zawiadamiania przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego 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;
- 5) informowania przedsiębiorstwa o własnych ujęciach wody, w przypadku konieczności ustalania opłat za odprowadzanie ścieków;
- 6) wykorzystania wody z sieci wodociągowej oraz korzystania z przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach określonych w warunkach technicznych przyłączenia do sieci oraz pisemnej umowy zawartej z przedsiębiorstwem;
- 7) zapewnienia niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie oraz montażu i utrzymania zaworów antyskażeniowych;
- 8) powstrzymywania 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;
- 9) podjęcia działań ograniczających skutki awarii oraz udostępniania przedsiębiorstwu terenu w celu usunięcia awarii lub kontroli działania urządzeń pomiarowych, wodociągowych, kanalizacyjnych i przyłączy.

Rozdział 4.

Sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat

§ 14. 1. Rozliczenia z odbiorcami usług za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na podstawie aktualnej taryfy, określającej ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, a także ilości wody dostarczonej do nieruchomości i odpowiednio ilości odprowadzonych ścieków, określonej zgodnie z art. 27 ustawy.

2. Taryfa obowiązująca w dniu zawarcia umowy stanowi załącznik do umowy zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków.

3. W rozliczeniach, strony umowy obowiązane są stosować aktualnie obowiązującą taryfę bez konieczności zmiany umowy.

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

2. 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 doręczenia.

§ 16. 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 przyłączania do sieci

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

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne po otrzymaniu wniosku określa warunki techniczne przyłączenia do posiadanej sieci.

3. Warunkiem przystąpienia do wykonywania robót przyłączeniowych jest wcześniejsze uzgodnienie dokumentacji technicznej z przedsiębiorstwem oraz uzyskanie pozwolenia na budowę lub dokonanie zgłoszenia zamiaru budowy przyłącza według obowiązujących przepisów ustawy Prawo budowlane. Przedsiębiorstwo uzgadnia dokumentację w terminie 14 dni od dnia złożenia dokumentacji do uzgodnienia. W uzasadnionych przypadkach termin ten może ulec przedłużeniu.

4. Przed zawarciem umowy przedsiębiorstwo dokonuje odbioru technicznego wykonanego przyłącza w formie protokołu odbioru, celem stwierdzenia czy zostały spełnione warunki techniczne.

5. Umowa określi zakres utrzymania przyłączy przez przedsiębiorstwo.

§ 18. Z wnioskiem o wydanie warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może występować osoba posiadająca tytuł prawny do nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci lub osoba zainteresowana nie posiadająca tytułu prawnego, faktycznie władająca i korzystająca z nieruchomości.

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

- 1) oznaczenie wnioskodawcy;
- 2) określenie:
 - a) rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
 - b) charakterystyki zużycia wody,
 - c) rodzaju i ilości, a w przypadku przemysłowych odbiorców usług również jakości odprowadzanych ścieków,
 - d) przeznaczenia wody;
- 3) informacje określające charakterystykę techniczną obiektu, do którego będzie dostarczana woda i odprowadzane ścieki, a w szczególności:
 - a) powierzchnię użytkową i rodzaj lokali (mieszkalne, użytkowe),
 - b) wyposażenie lokali i obiektów w urządzenia zużywające wodę i odprowadzające ścieki.

2. Do wniosku, o którym mowa w ust. 1 osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci załącza oświadczenie wnioskodawcy, że posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek;

§ 20. 1. Przedsiębiorstwo określa warunki przyłączenia i przekazuje je wnioskodawcy w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia złożenia wniosku. W szczególnie uzasadnionych przypadkach termin ten może ulec przedłużeniu.

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

3. Warunki przyłączenia powinny określać w szczególności:

- 1) miejsca i sposób przyłączenia instalacji odbiorcy do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz wymagania dotyczące miejsca zainstalowania wodomierza głównego,
- 2) miejsce zainstalowania urządzenia pomiarowego,
- 3) jakość odprowadzanych ścieków,
- 4) termin ważności warunków przyłączenia,
- 5) informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinien przedłożyć podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci w celu realizacji budowy przyłącza i przyjęcia go do eksploatacji.

§ 21. 1. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci jeżeli przyłącze zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia.

2. W przypadku określonym w ust. 1 przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w terminie 14 dni od odmowy przyłączenia nieruchomości do sieci, informuje na piśmie o tym fakcie osobę ubiegającą się o przyłączenie wskazując przyczyny, które uniemożliwiają przyłączenie.

§ 22. 1. Warunki przyłączenia stanowią podstawę do rozpoczęcia prac projektowych oraz budowlano-montażowych.

2. Określone w klauzuli uzgadniającej projekt budowlany 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 określi rada gminy.

Rozdział 6.

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo odbioru wykonanego przyłącza

§ 23. 1. Odbiór przyłącza dokonywany jest na podstawie końcowego odbioru technicznego wg zasad określonych w klauzuli uzgadniającej projekt budowlany.

2. Protokół końcowego odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:

- 1) datę odbioru,
- 2) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju: wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy,
- 3) materiałów użytych do budowy przyłącza i jego długość,
- 4) rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego,
- 5) skład komisji, w tym: wykonawcę i użytkownika,
- 6) adres nieruchomości, do której wykonano podłączenie,
- 7) podpisy członków komisji.

3. Protokół końcowy odbioru technicznego stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony zobowiązuje strony do zawarcia umowy.

Rozdział 7.

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 24. 1. Jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odmówi przyłączenia nieruchomości do sieci w przypadkach określonych w ust. 1, jest ono obowiązane przekazać podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie do sieci pisemną odmowę wraz z uzasadnieniem. W takim wypadku przedsiębiorstwo nie wydaje warunków przyłączenia do sieci.

2. Warunki techniczne dotyczące możliwości dostępu do usług wodociągowo - kanalizacyjnych w zakresie istniejących urządzeń przedsiębiorstwo określa ustalając w warunkach przyłączenia do sieci zasady projektowania i budowy przyłączy wodociągowych oraz kanalizacyjnych, uwzględniając w szczególności:

- 1) projektowanie i budowę przyłączy najkrótszą trasą,
- 2) posadowienie przyłączy na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem instalacji.

§ 25. Odbiorcy mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności usług:

- 1) w Urzędzie Gminy Nowe Miasto Lubawskie, który udostępni nieodpłatnie do wglądu:
 - a) studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy,
 - b) miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego,
 - c) niniejszy regulamin,
 - d) warunki udzielania zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków,

2) w przedsiębiorstwie, które udostępnia nieodpłatnie do wglądu:

- a) wieloletni plan modernizacji,
- b) niniejszy regulamin.

Rozdział 8.

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

§ 26. 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 świadczenie usług, w szczególności gdy:

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

§ 27. O planowanych przerwach i ograniczeniach w dostawie wody lub przewidywanym obniżeniu jej jakości na skutek skażenia chemicznego lub bakteriologicznego, a także przewidywanych zakłóceniach w odprowadzaniu ścieków, przedsiębiorstwo informuje odbiorców usług poprzez:

- 1) rozplakatowanie informacji na afiszach ogłoszeniowych w miejscach ogólnodostępnych m.in. tablice informacyjne, sklepy, itp.,
- 2) umieszczenie informacji na stronach internetowych przedsiębiorstwa i Urzędu Gminy Nowe Miasto Lubawskie z/s w Mszanowie,
- 3) poinformowanie Sołtysa danej miejscowości,
- 4) poinformowanie drogą elektroniczną Dyrektorów placówek oświatowych, którzy wydrukują opracowaną przez przedsiębiorstwo informację i prześlą ją uczniom,
- 5) rozpowszechnienie informacji przy użyciu samochodów Straży Pożarnej, wyposażonych w system nagłaśniający,
- 6) System Informacji SMS, z treścią zaakceptowaną przez Wójta Gminy Nowe Miasto Lubawskie.

§ 28. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej dwadzieścia cztery godziny przedsiębiorstwo zapewnia zastępczy punkt poboru wody i informuje odbiorców o jego lokalizacji i warunkach korzystania.

Rozdział 9.

Obowiązki odbiorców usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków

§ 29. Odbiorca zapewnia właściwe warunki pracy wodomierzy i urządzeń pomiarowych poprzez ich odpowiednie zabezpieczenie przed uszkodzeniami mechanicznymi lub skutkami niskich temperatur a także prawidłowe utrzymanie studzienki czy też pomieszczenia, w którym są zamontowane oraz przed dostępem osób nieuprawnionych.

§ 30. Odbiorca zobowiązany jest do jak najszybszego usunięcia awarii na przyłączy będącym w jego posiadaniu (nie przekazany na majątek przedsiębiorstwa).

§ 31. Odbiorca usług zobowiązany jest do natychmiastowego powiadomienia przedsiębiorstwa o wszelkich: stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomby; zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci.

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

§ 33. Odbiorca zobowiązany jest do pisemnego powiadomienia przedsiębiorstwa o zmianach własnościowych nieruchomości, zmianach zarządcy lub osób korzystających z lokalu.

Rozdział 10.

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

§ 34. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do zainstalowania i utrzymania u odbiorcy wodomierza głównego za wyjątkiem wodomierzy do czasowego wykorzystania, wodomierzy sprzężonych oraz wykorzystywanych do celów przeciwpożarowych.

§ 35. Przedsiębiorstwo zapewnia odbiorcom należyty poziom obsługi klientów. W tym celu przedsiębiorstwo wyodrębnia komórkę organizacyjną lub pracownika do spraw obsługi klienta.

§ 36. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania na życzenie odbiorcy lub z własnej inicjatywy pełnej informacji dotyczącej realizacji usługi, a przede wszystkim informacji objętych regulaminem oraz zawartych w cenie.

§ 37. Przedsiębiorstwo zapewnia, aby w jego siedzibie lub na jego stronie internetowej były udostępnione wszystkim zainteresowanym:

- 1) aktualnie obowiązujące na terenie Gminy Nowe Miasto Lubawskie taryfy za wodę i za ścieki,
- 2) tekst jednolity „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków” obowiązujący na terenie Gminy Nowe Miasto Lubawskie,
- 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.

§ 38. 1. W przypadku dostaw wody, o jakości niezgodnej z regulaminem lub przerw w dostawach wody, odbiorca usług może złożyć pisemną reklamację w terminie trzydziestu dni od dnia, w którym usługa została nienależyście wykonana lub miała być wykonana.

2. Reklamacja może zostać wniesiona w innych niż wymienione w ust. 1 przypadkach niewykonania, lub nienależytego wykonania usługi.

3. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres odbiorcy;
- 2) przedmiot reklamacji;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) zgłoszenie roszczenia o upust;
- 5) numer i datę umowy;
- 6) podpis odbiorcy.

4. Zgłoszona reklamacja wymaga pisemnego potwierdzenia jej przyjęcia oraz ewidencji w rejestrze reklamacji prowadzonym przez przedsiębiorstwo.

5. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie dłużej jednak, niż w terminie trzydziestu dni od dnia jej wniesienia.

6. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź powinna zawierać:

- 1) nazwę przedsiębiorstwa;
- 2) powołanie podstawy prawnej;
- 3) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji;
- 4) pouczenie w sprawie możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie;
- 5) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego przedsiębiorstwo, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

7. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację winna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.

8. W przypadku uwzględnienia reklamacji Przedsiębiorstwo powiadamia odbiorcę o wyniku rozpatrzenia.

Rozdział 11.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 39. Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa dokonywana jest w miejscach uzgodnionych z przedsiębiorstwem, a przede wszystkim z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§ 40. 1. Przedsiębiorstwo obciąża Gminę Nowe Miasto Lubawskie za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując ceny ustalone w taryfie, może też zawrzeć umowę z Gminą Nowe Miasto Lubawskie, 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 na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę straży pożarnej w umownie ustalonych okresach.

Rozdział 12.

Przepisy końcowe

§ 41. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udostępnienia odbiorcy na jego żądanie niniejszego regulaminu.

