

REGULAMIN
DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW
NA TERENIE GMINY MIASTO ELBLĄG

Rozdział 1.

Postanowienia ogólne

§ 1.

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasto Elbląg, zwany dalej „Regulaminem” określa zasady zbiorowego zaopatrzenia w wodę oraz zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasto Elbląg, przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne oraz zasady korzystania z tych usług przez odbiorcę,

§ 2.

1. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o Ustawie należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków ((Dz. U. z 2018. poz. 1152),
2. użytym w Regulaminie pojęciem należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty wyższego rzędu, w tym w szczególności Ustawa.

§ 3.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wykonuje swoją działalność na podstawie zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków udzielonego przez Prezydenta Miasta Elbląga.

Rozdział 2.

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

§ 4.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia minimalny poziom usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi poprzez:
 - a) dostawę wody z sieci pod ciśnieniem nie niższym niż 0,2 MPa u wylotu na zaworze głównym za wodomierzem głównym,
 - b) dostawę wody o jakości spełniającej wymagania określone w odrębnych przepisach,

- c) okresową legalizację wodomierzy głównych na własny koszt,
 - d) niezwłoczne i prowadzone w sposób ciągły likwidowanie awarii sieci wodociągowej i przyłączy wodociągowych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
 - e) uruchamianie zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody,
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia minimalny poziom usług w zakresie zbiorowego odbioru ścieków poprzez:
- a) odbiór ścieków poprzez sieć kanalizacyjną w sposób ciągły,
 - b) niezwłoczne i prowadzone w sposób ciągły likwidowanie awarii sieci kanalizacyjnej i przyłączy kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego
 - c) niezwłoczne udrożnienie przyłącza kanalizacyjnego nie będącego w posiadaniu przedsiębiorstwa, w przypadku jego zapchania z jednoczesnym sprawdzeniem stanu technicznego przyłącza – na zlecenie i koszt odbiorcy
 - d) regularną kontrolę ilości i jakości odbieranych ścieków bytowych i przemysłowych oraz kontrolę przestrzegania warunków ich wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych.

§ 5.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do informowania o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi poprzez publikowanie raz w miesiącu na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego podstawowych średnich miesięcznych parametrów jakości wody podawanej do sieci na wyjściu ze stacji uzdatniania wody.
2. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielenia informacji dotyczącej możliwości wstępnego zapewnienia dostawy wody i odbioru ścieków osobie występującej z pisemnym wnioskiem w tej sprawie.
Informacja udzielana jest w formie pisemnej w ciągu 30 dni od złożenia wniosku.

Rozdział 3.

Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami

§ 6.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązane do zawarcia umowy na pisemny wniosek osoby, której nieruchomość została przyłączona do sieci i posiadającej tytuł prawny do tej nieruchomości.
2. Umowa może być zawarta z osobami korzystającymi z lokali znajdujących się w budynku wielolokalowym na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych.
3. Do wniosku o którym mowa w ust. 2 należy załączyć m.in.:
 - a. schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym, wraz z zaznaczeniem lokalizacji wodomierzy przy wszystkich punktach czerpalnych,
 - b. wykaz osób korzystających z lokali z określeniem tytułu prawnego do zajmowanego lokalu,
 - c. pisemne zgody wszystkich osób korzystających z lokali na zawarcie umów potwierdzone własnoręcznymi podpisami.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może zawrzeć umowy z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym lub budynkach wielolokalowych również w przypadku, gdy nie są spełnione warunki, o których mowa w art. 6 ust. 6 Ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

§ 7.

Strony podpisują umowę w terminie 30 dni od złożenia wniosku o zawarcie umowy.

§ 8.

1. Umowa może być zawarta na czas nieokreślony lub określony.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawiera umowy na czas określony w szczególności w następujących przypadkach:
 - a) gdy tytuł prawny do korzystania z nieruchomości do której ma być dostarczana woda lub z której mają być odprowadzane ścieki został ustanowiony na czas określony,
 - b) na wniosek osoby występującej o zawarcie umowy,
 - c) z osobą, która korzysta z nieruchomości o niuregulowanym stanie prawnym,
 - d) z przyczyn technicznych.

§ 9.

Zmiana warunków umowy wymaga formy pisemnej, za wyjątkiem zmiany taryf.

§ 10.

Rozwiązanie lub wygaśnięcie umowy skutkuje zastosowaniem przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne środków technicznych uniemożliwiających dalsze korzystanie z usług.

§ 11.

Odbiorcy usług zobowiązani są do korzystania z zaopatrzenia w wodę i/lub 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, a w szczególności do:

- a) 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, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania,
- b) montażu i utrzymania zaworów antyskażeniowych na warunkach określonych odrębnymi przepisami,
- c) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej,
- d) informowania przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o własnych ujęciach wody, w celu prawidłowego ustalania opłat za odprowadzanie ścieków,
- e) wykorzystywania wody z sieci wodociągowej oraz korzystania z przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach określonych w warunkach technicznych,
- f) zapewnienia niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie,
- g) podjęcia działań ograniczających skutki awarii,
- h) udostępniania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego w celach określonych w art.7 ustawy.

Rozdział 4.

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

§ 12.

Rozliczenia za dostarczanie wody i odbieranie ścieków prowadzone są przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odebranych ścieków.

§ 13.

1. Ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego.

2. W przypadku braku wodomierza ilość pobranej wody ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody określone odrębnymi przepisami.
3. W przypadku zawarcia umów z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym, ilość dostarczonej wody do lokalu ustala się na podstawie wskazań wodomierzy zainstalowanych przy wszystkich punktach czerpalnych w tym lokalu.

§ 14.

1. W przypadku niesprawności wodomierza głównego, ilość pobranej wody ustala się na podstawie:
 - a) średniego zużycia w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem awarii wodomierza, a gdy nie jest to możliwe
 - b) średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego
lub
 - c) iloczynu średniego miesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy niesprawności wodomierza.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na pisemny wniosek odbiorcy usług dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza.
3. Odbiorca usług ponosi koszty sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza tylko w przypadku gdy, w wyniku sprawdzenia nie zostanie potwierdzona niesprawność wodomierza.

§ 15.

1. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego.
2. W przypadku braku urządzenia pomiarowego ilość odprowadzonych ścieków ustala się jako równą ilości wody pobranej lub w inny sposób określony w umowie.
3. Przy rozliczaniu ilości odprowadzanych ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne będzie uwzględniało ilość wody bezpowrotnie zużytej wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość zużycia na ten cel określona zostanie na podstawie wskazań dodatkowego wodomierza.

Koszt nabycia, zainstalowania i utrzymania wodomierza dodatkowego ponosi odbiorca usług. Zainstalowanie wodomierzy dodatkowych musi być zgodne z warunkami technicznymi określonymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

Przy rozliczaniu ilości odprowadzanych ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne będzie uwzględniało ilość wody bezpowrotnie zużytej wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość zużycia na ten cel określona zostanie na podstawie wskazań dodatkowego wodomierza.

§ 16.

1. Odbiorca usług dokonuje zapłaty należności za pobraną wodę i/lub odprowadzone ścieki zgodnie z fakturą wystawioną przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.
2. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali.
3. Faktura wystawiona jest za okres obrotowy określony w umowie
4. Skutki niedotrzymania terminu zapłaty przez odbiorcę usług określa umowa.
5. W przypadku odcięcia wody lub zamknięcia przyłącza z powodu nie uiszczenia należności ponowne wznowienie dostarczania wody i odprowadzania ścieków następuje po:
 - a) Uregulowaniu należności
 - b) Opłaceniu kosztów odcięcia i ponownego włączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej
 - c) Zawarciu nowej umowy w przypadku jej rozwiązania

Rozdział 5.

Warunki przyłączenia do sieci

§ 17.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie, jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług oraz spełnione są warunki określone w tym rozdziale. Możliwości techniczne uwarunkowane są usytuowaniem nieruchomości względem sieci oraz możliwością dostawy wody z istniejących urządzeń wodociągowych i możliwością odbioru ścieków przez urządzenia kanalizacyjne.

§ 18.

1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej składa przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu pisemny wniosek o wydanie warunków technicznych przyłączenia do sieci.
2. Wniosek powinien zawierać co najmniej:
 - a) imię i nazwisko (lub nazwę) wnioskodawcy,
 - b) adres do korespondencji,

- c) określenie rodzaju instalacji i urządzeń służących do odbioru usług,
 - d) ilość przewidywanego poboru wody, jej przeznaczenia oraz charakterystykę zużycia wody,
 - e) przewidywaną ilość odprowadzanych ścieków i ich rodzaj,
 - f) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda i/lub z której będą odprowadzane ścieki,
 - g) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i/lub dostarczania ścieków.
3. Do wniosku, o którym mowa w ust. 1 osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci załącza m.in.
- a) dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek,
 - b) aktualną mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

§ 19.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa warunki techniczne na przyłączenie nieruchomości do sieci i przekazuje je wnioskodawcy w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku.
2. Warunki techniczne na przyłączenie nieruchomości do sieci określają m.in.:
 - a) miejsce i sposób przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej z instalacjami wnioskodawcy,
 - b) miejsce zainstalowania wodomierza głównego oraz miejsce zainstalowania urządzenia pomiarowego liczącego ilość odprowadzanych ścieków,
 - c) wymagania techniczne,
 - d) termin ważności warunków technicznych na przyłączenie.
3. Zmiana warunków technicznych wymaga uzgodnień z przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym.

§ 20.

Warunki techniczne przyłączenia do sieci stanowią podstawę do rozpoczęcia prac projektowych.

§ 21.

W przypadku braku możliwości podłączenia nieruchomości do sieci przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne w ciągu 30 dni od otrzymania wniosku, o którym mowa w § 18 informuje o tym osobę ubiegającą się o przyłączenie, wskazując wyraźne powody, które uniemożliwiają przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej.

§ 22.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje podłączenia do czynnych sieci wodociągowych i kanalizacyjnych lub nadzoruje te czynności.
2. Warunkiem przystąpienia do robót przyłączeniowych jest wcześniejsze pisemne uzgodnienie z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym:
 - a) dokumentacji projektowej, która powinna zawierać:
 - projekt zagospodarowania działki lub terenu wraz z opisem technicznym projektowanej instalacji przyłączy lub urządzeń wod.-kan. wykonany przez projektanta posiadającego odpowiednie uprawnienia budowlane,
 - rysunki umożliwiające jednoznaczne określenie zakresu robót i sposobu ich wykonania
 - b) projektu budowlano-wykonawczego.
3. Uzgodnienia dokumentacji projektowej lub projektu budowlano-wykonawczego dokonuje się w terminie 30 dni od daty złożenia tego dokumentu w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym.

§ 23.

1. Odbiorca usług realizuje na swój koszt budowę:
 - a) przyłącza wodociągowego,
 - b) przyłącza kanalizacyjnego (przykanalika),
 - c) studni wodomierzowej lub pomieszczenia przewidzianego do lokalizacji wodomierza głównego i urządzenia pomiarowego.
2. Koszty nabycia, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego pokrywa przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne a urządzenia pomiarowego odbiorca usług.

Rozdział 6.

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowych i kanalizacyjnych

§ 24.

1. Dostępność do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniona jest od:
 - a) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych albo ujęcia realizacji takich urządzeń w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
 - b) możliwościami technicznymi urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikającymi 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 źródeł wody) lub jej

dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczenia ścieków (wydajność oczyszczalni),

- c) posiadania tytułu prawnego do takich urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.
2. Możliwość przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa w formie pisemnej, po złożeniu przez zainteresowanego wniosku o wstępne zapewnienie dostawy wody i odbioru ścieków.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie wydaje warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej w przypadku niewystąpienia przynajmniej jednej z przesłanek określonych w ust. 1.

§ 25.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia do sieci, jeżeli przyłączy zostało wykonane bez uzyskania warunków technicznych z przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub zostało wykonane niezgodnie z wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne warunkami technicznymi i uzgodnioną dokumentacją projektową lub projektem budowlano-wykonawczym.

§ 26.

1. W przypadku, gdy plany inwestycyjne właścicieli lub zarządców nieruchomości wyprzedzają plan inwestycyjny przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego mogą oni wybudować na własny koszt, w porozumieniu podmiotami wymienionymi w ustawie z dnia 7 czerwca 2001 r., urządzenia wodociągowe i kanalizacyjne niezbędne do korzystania z usługi.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 warunki techniczne wydawane na przyłączenie do sieci mogą za zgodą osoby, ubiegającej się o przyłączenie obejmować nie tylko warunki na wybudowanie przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego, ale również obowiązek wybudowania przez przyszłego odbiorcę usług ze środków własnych, urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych.
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 i ust. 2 przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne i osoba ubiegająca się o przyłączenie, przed ostatecznym uzgodnieniem dokumentacji projektowej są zobowiązane do zawarcia umowy o przyłączenie, regulującej tryb i zasady przejęcia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne urządzeń wybudowanych przez przyszłego odbiorcę usług ze środków własnych.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 27.

1. Inwestor składa w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym pisemne zlecenie na przeprowadzenie czynności odbioru przyłączy wodociągowo - kanalizacyjnych, o których budowie powiadomił przed rozpoczęciem prac.
2. Przed przyłączeniem do sieci przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje odbioru technicznego wykonanych przyłączy.
3. Odbiór techniczny składa się z dwóch etapów: częściowego i końcowego.
4. Jeżeli warunki techniczne obejmowały również obowiązek wybudowania przez przyszłego odbiorcę urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych, to warunkiem przystąpienia do odbioru przyłącza jest wcześniejszy odbiór tych urządzeń.

§ 28.

1. Odbiór techniczny częściowy polega na:
 - a) kontroli zgodności wykonania robót z wydanymi warunkami technicznymi i uzgodnioną dokumentacją projektową lub projektem budowlano-wykonawczym. Kontrolę przeprowadza się poprzez oględziny w otwartym wykopie i sprawdzenie szkicu polowego wykonanego przez uprawnionego geodetę.
 - b) kontroli wykonania próby ciśnieniowej dla przewodów ciśnieniowych oraz próby szczelności dla przewodów grawitacyjnych.
2. Potwierdzeniem wykonania odbioru częściowego jest protokół odbioru częściowego.

§ 29.

1. Odbiór końcowy polega na sprawdzeniu przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne (po zakończeniu budowy) elementów uzbrojenia, które nie ulegają zakryciu tj. studzienki, zasuw domowe, nawiertki, podejście wodomierzowe, tabliczki informacyjne oraz kompletności załączonej dokumentacji w postaci:
 - a) operatu geodezyjnego zarejestrowanego we właściwym ośrodku dokumentacji geodezyjnej i kartograficznej
 - b) pozytywnych wyników badań wody przeprowadzonych przez właściwe laboratorium.
2. Potwierdzeniem wykonania odbioru końcowego jest protokół odbioru końcowego.

Rozdział 8.

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

§ 30.

O przewidywanych zakłóceniach w realizacji usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne winno uprzedzić odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty tj. lokalną prasę, radio, telewizję TV, pojazdy z nagłośnieniem lub w innej formie.

§ 31.

O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody oraz przewidywanym obniżeniu jej jakości przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powinno poinformować odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty co najmniej na 2 dni przed planowanym terminem.

§ 32.

W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne może o zdarzeniach wskazanych w § 30. i § 31. Poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości.

§ 33.

W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powinno zapewnić zastępczy punkt poboru wody oraz poinformować odbiorcę usług o jego lokalizacji i warunkach korzystania.

§ 34.

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.

Rozdział 9.

Standardy obsługi odbiorców usług.

Sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiana informacji w zakresie zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków

§ 35.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia odpowiedni poziom obsługi klienta przez:
 - a) wyodrębnienie stanowiska pracy do spraw obsługi klienta,
 - b) udzielanie informacji dotyczących realizacji oferowanych usług oraz informacji o obowiązujących taryfach,
 - c) prowadzenie pogotowia wodociągowo - kanalizacyjnego
2. W siedzibie oraz na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego udostępnia się wszystkim zainteresowanym;
 - a) aktualnie obowiązujące taryfy cen i stawek opłat,
 - b) Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków,
 - c) aktualny wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
3. W siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia się wszystkim zainteresowanym ustawę o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków wraz z aktami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.

§ 36.

Jeżeli strony nie ustaliły w umowie inaczej, obowiązują następujące wymagania dotyczące udzielania informacji i odpowiedzi w związku z zakłóceniami w dostawie wody i odbiorze ścieków:

- a) przerwy w dostawie wody lub odbioru ścieków z powodu awarii – udzielenie informacji dotyczące określenia przewidywanego terminu usunięcia awarii i wznowienia usługi następuje nie później niż w ciągu 12 godzin,
- b) przerwy w dostawie wody z powodów technicznych – w sposób zwyczajowo przyjęty lub pisemne powiadomienie odbiorcy usług na 24 godz. przed przewidywaną przerwą.

§ 37.

1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji związanych z wykonywaniem umowy przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w szczególności dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.
2. Reklamacje wnoszone są na piśmie osobiście przez zainteresowanego w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, za pośrednictwem poczty lub drogą elektroniczną.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do rozpatrzenia reklamacji i udzielenia pisemnej odpowiedzi w terminie 14 dni od daty wpływu reklamacji.

4. W przypadku konieczności prowadzenia postępowania wyjaśniającego, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne powiadamia o nowym terminie załatwienia reklamacji i przyczynie jej niezakończoności w terminie, o którym mowa w ust. 2. W każdym przypadku termin rozpatrzenia reklamacji nie może być dłuższy niż 30 dni.

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 38.

Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego i instalacji z niej zasilanej są wszystkie formacje straży pożarnej działające na jego terenie.

§ 39.

Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub z instalacji z niej zasilanej dokonywany jest przez hydranty pożarowe lub inne punkty poboru uzgodnione na piśmie z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.

§ 40.

1. Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub z instalacji z niej zasilanej zobowiązani są do:
 - a) powiadomienia przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o fakcie poboru wody najszybciej jak to możliwe,
 - b) podania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu: daty zdarzenia, miejsca pożaru, ilości zużytej wody pobranej z sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
 - c) zgłoszenia przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu wszelkich usterek jakie wystąpiły w hydrantach lub na sieci zasilającej w trakcie poboru wody.
2. Formacje straży pożarnej winny przekazywać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu informacje, o których mowa w ust. 1 całodobowo pod numerem telefonu pogotowia wod.-kan. 994., jak również potwierdzać na piśmie.
3. Formacje straży pożarnej w meldunkach codziennych przekazywanych do Miejskiego Centrum Zarządzania Kryzysowego wraz z ilością zdarzeń (pożarów) winny podawać ilość wody zużytej na cele przeciwpożarowe na terenie Gminy Miasto Elbląg.

§ 41.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża Gminę za wodę zużytą na cele przeciwpożarowe na terenie Gminy Miasto Elbląg stosując ceny ustalone w taryfie. Zasady rozliczeń za pobraną wodę na cele przeciwpożarowe ustala umowa zawarta pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym a gminą.

Rozdział 11.

Postanowienia końcowe

§ 42.

W sprawach nie objętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy prawa, a w szczególności ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018. poz. 1152) wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na podstawie ustawy.