

**REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW
OBOWIĄZUJĄCY NA TERENIE GMINY PASYM
(zwany dalej „Regulaminem”)**

**Rozdział 1
PRZEPISY OGÓLNE**

§ 1

Niniejszy Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego działającego na terenie Gminy Pasym oraz odbiorców usług korzystających na terenie Gminy Pasym z usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

§ 2

1. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o „ustawie” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t. j. Dz. U. z 2020 r. poz.2028).
2. Stosowane w niniejszym regulaminie określenia są zgodne z definicjami zawartymi w art. 2 ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t. j. Dz. U. z 2020 r. poz.2028).

**Rozdział 2
MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO
WODOCIĄGOWO – KANALIZACYJNE W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY
I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

§ 3

1. W zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:

- 1) dostarczać odbiorcom usług wodę z sieci wodociągowej i odprowadzać od odbiorców usług ścieki na podstawie pisemnej umowy zawartej w oparciu o właściwe przepisy prawa, w szczególności ustawy i regulaminu;
- 2) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem, zgodnymi z właściwymi przepisami techniczno – budowlanymi, przy czym ciśnienie na zaworze za wodomierzem głównym wynosić powinno minimum 0,05 MPa (0,5 bara) i nie więcej niż 0,5 MPa (5 barów), a ilość wody dostarczonej do danego odbiorcy usług powinna wynosić minimum 0,3 m³ na dobę oraz rocznie 110 m³, a w przypadku, kiedy odbiorcą usług jest zarządca lub właściciel budynków wielolokalowych minimum 0,3 m³ na dobę na każdy lokal;
- 3) przyjmować do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieki wprowadzane przez odbiorców usług, w ilości nie mniejszej niż 0,3 m³ na dobę oraz rocznie 110 m³
- 4) zapewnić dostawę wody o parametrach:

Parametr	Liczba organizmów [jtk lub NPL]	Objętość próbki [ml]
Escherichia coli	0	100
Enterokoki	0	100

Woda jest bezpieczna dla zdrowia ludzkiego, jeżeli jest wolna od mikroorganizmów chorobotwórczych i pasożytów w liczbie stanowiącej potencjalne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego, wszelkich substancji w stężeniach stanowiących potencjalne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego oraz nie ma agresywnych właściwości korozyjnych i spełnia podstawowe wymagania mikrobiologiczne oraz podstawowe wymagania chemiczne:

Lp.	Parametry	Wartość parametryczna	Jednostka	Objaśnienia
1.	Akrylamid	0,10	µg/l	1)
2.	Antymon	5,0	µg/l	
3.	Arsen	10	µg/l	
4.	Azotany	50	mg/l	2)
5.	Azotyny	0,50	mg/l	2)
6.	Benzen	1,0	µg/l	
7.	Benzo(a)piren	0,010	µg/l	
8.	Bor	1,0	mg/l	
9.	Bromiany	10	µg/l	3)
10.	Chlorek winylu	0,50	µg/l	1)
11.	Chrom	50	µg/l	
12.	Cyjanki	50	µg/l	
13.	1,2-dichloroetan	3,0	µg/l	
14.	Epichlorohydryna	0,10	µg/l	1)
15.	Fluorki	1,5	mg/l	
16.	Kadm	5,0	µg/l	
17.	Miedź	2,0	mg/l	4) i 5)
18.	Nikiel	20	µg/l	4)
19.	Ołów	10	µg/l	4)
20.	Pestycydy	0,10	µg/l	6) i 7)
21.	Σ pestycydów	0,50	µg/l	6) i 8)
22.	Rtęć	1,0	µg/l	

23.	Selen	10	µg/l	
24.	Σ trichloroetenu i tetrachloroetenu	10	µg/l	
25.	Σ Wielopierścieniowych węglowodorów aromatycznych	0,10	µg/l	9)
26.	Trihalometany - ogółem (Σ THM)	100	µg/l	3) i 10)

5) zapewnić dostawę wody,

6) odprowadzać wprowadzone ścieki do posiadanych urządzeń kanalizacyjnych w sposób ciągły i niezawodny, o odpowiednich parametrach dla RLM oczyszczalni ścieków od 2000 do 9999

Nazwa substancji	Jednostka	Najwyższe dopuszczalne wartości substancji albo minimalny procent redukcji substancji zanieczyszczających dla RLM oczyszczalni ścieków od 2000 do 9999
Biochemiczne zapotrzebowanie na tlen (BZT5) , oznaczane z dodatkiem inhibitora	mg O2/l minimalny procent redukcji	25 albo 70-90
Chemiczne zapotrzebowanie na tlen (ChZTCr), oznaczane metodą dwuchromianową	mg O2/l minimalny procent redukcji	125 albo 75
Zawiesiny ogólne	mg/l minimalny procent redukcji	35 albo 90
Azot ogólny (suma azotu Kjeldahla(NNorg+NNH4)	mg N/l	154)
Azotu azotynowego i azotu azotanowego	minimalny procent redukcji	-
Fosfor ogólny	mg P/l minimalny procent redukcji	24) -

z zastrzeżeniem przypadków określonych w Rozdziale 8 niniejszego Regulaminu,

7) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi a także regularną kontrolę ilości i jakości odprowadzanych ścieków oraz przestrzegania warunków ich wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych;

8) zapewnić utrzymanie i prawidłowe funkcjonowanie posiadanych przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych;

9) do budowy urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, w ramach posiadanych środków finansowych;

10) do zakupu, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego.

§ 4

Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązane do regularnego informowania

Burmistrza Miasta Pasym o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

Rozdział 3

WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

§ 5

Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą między przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym a odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 ustawy.

§ 6

Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków jest zawierana z osobą, której nieruchomości została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.

§ 7

Umowa może być zawarta z osobami korzystającymi z lokali znajdujących się w budynku wielolokalowym na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, po spełnieniu warunków określonych w ustawie.

§ 8

Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia prawidłowo wypełnionego wniosku o zawarcie umowy. Złożenie wniosku o zawarcie umowy jest dopuszczalne po uprzednim pozytywnym odbiorze końcowym wybudowanego przyłącza.

§ 9

Postanowienia umów zawieranych przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne z odbiorcami usług nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy oraz postanowień niniejszego Regulaminu.

Rozdział 4

SPOSÓB ROZLICZEŃ W OPARCIU O CENY I STAWKI OPŁAT USTALONYCH W TARYFACH

§ 10

Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne z odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.

§ 11

Długość okresu obrachunkowego określa umowa.

§ 12

1. Zmiana taryf, w tym wysokości rodzajów cen i stawek opłat, jak również zmiana grupy taryfowej, do której zaliczony został odbiorca usług wymaga podania taryf do wiadomości publicznej, zgodnie z przepisami ustawy.
2. Stosowanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających z nowych prawidłowo podanych do wiadomości publicznej taryf w Biuletynie Informacji Publicznej Państwowego Gospodarstwa wodnego Wody Polskie, Biuletynie Informacji Publicznej Gminy Pasym, nie wymaga odrębnego indywidualnego informowania odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne dołącza do umowy w chwili jej zawarcia aktualnie obowiązującą taryfę o ile w treści umowy brak jest cen z aktualnie obowiązującej taryfy.

§ 13

1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest faktura wystawiana przez dostawcę. Termin zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki nie może być krótszy niż 14 dni od daty wysłania faktury lub jej dostarczenia w inny sposób.
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 wielolokalowego oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali, lub wyłącznie odbiorcom usług będących osobami korzystającymi z lokali, z którymi przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawarło odrębną umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków.
3. W razie uwzględnienia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zgłoszonej reklamacji ewentualna nadpłata podlega zaliczeniu na poczet przyszłych należności lub na wniosek odbiorcy usług, jest mu zwracana w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku.
4. W przypadku braku możliwości odczytu przyrządów pomiarowych, z przyczyn niezależnych od przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, faktura jest wystawiana w terminie przypadającym na odczyt według zasad określonych w umowie.

Rozdział 5 WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI

§ 14

Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci składa przedsiębiorstwu wodociągowo – kanalizacyjnemu wniosek o przyłączenie, który powinien zawierać co najmniej:

- 1) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby ubiegającej się o przyłączenie do sieci,
- 2) wskazanie lokalizacji nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci, w tym jego adres i numer działki ewidencyjnej, na której się znajduje,
- 3) informacje o przeznaczeniu i sposobie wykorzystywania nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci
- 4) określenie dobowego zaopatrzenia na wodę z podziałem na wodę do celów bytowych, technologicznych, przeciwpożarowych oraz innych, z uwzględnieniem przepływów

- średniodobowych i maksymalnych godzinowych oraz wielkości ładunku zanieczyszczeń,
- 5) określenie ilości i jakości odprowadzonych ścieków z podziałem na ścieki bytowe i przemysłowe,
 - 6) plan zabudowy lub szkic sytuacyjny, określający usytuowanie przyłącza w stosunku do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i sieci uzbrojenia terenu,

§ 15

Celem złożenia wniosku, osoba ubiegająca się o przyłączenie może skorzystać ze wzoru wniosku i oświadczeń dostępnych w siedzibie oraz na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

§ 16

1. Po pisemnym potwierdzeniu daty złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne dokonuje kwalifikacji terminu jego rozpoznania i wydaje warunki bądź odmawia ich wydania, w terminach określonych w ustawie.
2. 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 przyłącze o zakresie i terminie uzupełnienia wniosku.
3. Dokument, o którym mowa w ust. 1 powinien, co najmniej określać:
 - 1) lokalizację nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie,
 - 2) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, w szczególności rodzaje materiałów z jakich należy wykonać przyłącze,
 - 3) maksymalne dobowe zapewnienie dostawy wody oraz dopuszczalną ilość odprowadzonych ścieków
 - 4) wskazywać okres ważności wydanych warunków przyłączenia, nie dłuższy niż 2 lata;
4. Dokument, o którym mowa w ust.1 może określać:
 - 1) parametry techniczne przyłącza;
 - 2) miejsce zainstalowania wodomierza głównego, wodomierza mierzącego ilość wody bezpowrotnie zużytej lub urządzenia pomiarowego;
5. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane, w terminie określonym w ustawie , do pisemnego poinformowania o tym fakcie osobę ubiegającą się o przyłączenie wraz z uzasadnieniem wskazując przyczyny, które uniemożliwiają przyłączenie.

§ 17

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma obowiązek przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone w Regulaminie oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne prowadzi rejestr odmów przyłączenia nieruchomości do sieci.
3. Rejestr odmów jest przekazywany przez Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne raz w roku do wiadomości gminy Pasym.

§ 18

Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci odrębnym przyłączem wodociągowym i kanalizacyjnym.

Rozdział 6 **TECHNICZNE WARUNKI OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚĆ DOSTĘPU DO USŁUG** **WODOCIĄGOWO – KANALIZACYJNYCH**

§ 19

1. Potencjalni odbiorcy usług wodociągowo-kanalizacyjnych mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności usług w siedzibie przedsiębiorstw wodociągowo - kanalizacyjnego.
2. Dostęp do usług uwarunkowany jest technicznymi możliwościami istniejących urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
3. Ustala się techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:
 - 1) Przyłącza wodociągowe należy wykonać z rur PE lub PEHD o średnicy dostosowanej do projektowanego przepływu o dopuszczalnym ciśnieniu roboczym min 1MPa
 - 2) W miejscu włączenia do sieci wmontować zawór odcinający zasuwę , a obudowę zasuwy wyposażać w skrzynkę uliczną i obrukować
 - 3) Przyłącza kanalizacyjne należy wykonać z rur PVC, PCV lub PE o średnicy dostosowanej do projektowanego przepływu,
 - 4) Przy urządzeniach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej oraz przy włączeniu do sieci ciśnieniowej, należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzenia ścieków za pomocą przepompowni,
 - 5) Przewody wodociągowe i kanalizacyjne w gruncie należy prowadzić możliwie najkrótszą i bezkolizyjną trasą stosując odpowiednie zagłębienie ze strefy przemrażania gruntu.
1. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma prawo odmówić świadczenia usług, jeżeli przyłącze nie odpowiada warunkom technicznym określonych w odrębnych przepisach.

§ 20

Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci przed rozpoczęciem budowy i po sporządzeniu dla przyłączy planu sytuacyjnego na kopi aktualnej mapy zasadniczej lub jednostkowej , przedkłada Spółce sporządzony plan celem sprawdzenia przez Spółkę, czy uwzględnia wydane warunki przyłączenia do sieci.

Rozdział 7 **SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO** **WODOCIĄGOWO – KANALIZACYJNE WYKONANEGO PRZYŁĄCZA**

§ 21

1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej”
2. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są

przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

3. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.
4. Przed zasypaniem pomiot przyłączony zobowiązany jest wykonać operat geodezyjny, w zakresie wskazanym w przepisach wykonawczych do art 43 ust. 4 ustawy z dnia 7 lipca 1994 roku-Prawo Budowlane (DZ.U.2019.1186 t.j. z dnia 26czerwca 2019 roku z późniejszymi zmianami)
5. Operat geodezyjny podmiot przyłączeniowy powinien wykonać w dwóch egzemplarzach, z których jeden dostarczy do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, a drugi do odpowiedniego urzędu zajmującego się aktualizacją dokumentacji geodezyjnej.
6. Po dokonaniu pozytywnego odbioru technicznego i zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzenia ścieków następuje montaż przyrządów pomiarowych.

§ 22

1. Po pisemnym zgłoszeniu gotowości do odbioru przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne uzgadnia termin odbioru, nie dłuższy niż 10 dni roboczych od dnia pisemnego zgłoszenia.
2. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w § 20 ust.2 są potwierdzone przez strony w sporządzanych protokołach.

§ 23

1. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza powinno zawierać co najmniej:
 - a) dane identyfikujące osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci i adres przyłącza;
 - b) termin odbioru proponowany przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci.
2. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:
 - a) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia);
 - b) skład i podpisy członków komisji dokonującej odbioru,
 - c) uwagi dotyczące różnic pomiędzy projektem, a realizacją przyłącza.
3. Załącznikami do protokołu odbioru końcowego są atesty, deklaracje zgodności bądź aprobaty techniczne materiałów wykorzystywanych do budowy przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, dokumentacja projektowa oraz inwentaryzacja geodezyjna powykonawcza wybudowanego przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, a także protokoły kolizji nowo wybudowanych przyłączy z innym uzbrojeniem podziemnym.

Rozdział 8

SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI USŁUG I ODPOWIEDNICH PARAMETRÓW DOSTARCZANEJ WODY I WPROWADZANYCH DO SIECI KANALIZACYJNEJ ŚCIEKÓW

§ 24

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowy przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej jednego dnia przed planowanymi przerwami lub ograniczeniami.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma również obowiązek niezwłocznie

poinformować odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza 8 godzin.

3. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 24 godziny przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

§ 25

W przypadku niedotrzymania odpowiednich parametrów dostarczanej wody, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, w szczególności w lokalnych środkach masowego przekazu i na swojej stronie internetowej.

§ 26

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. Powyższe nie wpływa na zasady odpowiedzialności przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy.

Rozdział 9

STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG, W TYM SPOSOBY ZAŁATWIANIA REKLAMACJI ORAZ WYMIANY INFORMACJI DOTYCZĄCYCH W SZCZEGÓLNOŚCI ZAKŁÓCEŃ W DOSTAWIE WODY I ODPROWADZANIU ŚCIEKÓW

§ 27

Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielania wszelkich istotnych informacji dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzania ścieków;
 - 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej;
 - 3) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków;
 - 4) występujących awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;
 - 5) planowanych przerw w świadczeniu usług.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udziela informacji za pośrednictwem telefonu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki.
 3. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przełożona na piśmie, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udziela odpowiedzi w tej samej formie bez zbędnej zwłoki, jednak nie dłużej niż w terminie 14 dni od otrzymania prośby chyba, że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zaznaczyła, iż informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust.2.
 4. Jeżeli udzielenie informacji wymaga ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust. 2 i 3, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne przed upływem terminów wskazanych w ust. 2 i 3 informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielenie odpowiedzi. Termin ten w żadnym wypadku nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia prośby.

§ 28

1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania usług przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.
2. Reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej. Reklamacja zawiera co najmniej:
 - 1) imię i nazwisko/nazwę firmy i adres odbiorcy usług;
 - 2) przedmiot reklamacji;
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4) numer umowy;
 - 5) podpis odbiorcy usług;
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia jej wniesienia. W szczególnych przypadkach wymagających dodatkowych ustaleń termin może być wydłużony maksymalnie do 30 dni.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.
5. Wniesienie przez odbiorcę usług reklamacji nie wstrzymuje obowiązku uregulowania należności.

§ 29

1. W siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:
 - 1) aktualnie obowiązujące na terenie Gminy Pasym taryfy cen i stawek opłat;
 - 2) tekst jednolity Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy Pasym.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne nie ma obowiązku udostępnienia dokumentów, o których mowa w ust.1 poza swoją siedzibą, z zastrzeżeniem obowiązku dołączenia do umowy w chwili jej zawierania aktualnie obowiązującej taryfy.

Rozdział 10

WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWPÓŻAROWE

§ 30

Woda do celów przeciwpożarowych jest w szczególności dostępna z urządzeń wodociagowych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne, w tym z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§ 31

Opłatę za wodę do celów przeciwpożarowych pobiera się zgodnie z obowiązującymi taryfami.

§ 32

Zgodnie z przepisami ustawy należnościami za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne obciąża Gminę Pasym.

Rozdział 11
POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 33

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem obowiązują przepisy prawa powszechnie obowiązującego, a w szczególności Ustawy, wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.



PRZEWODNICZĄCY
RADY MIEJSKIEJ
Andrzej Kozikowski