

Projekt

z dnia 4 czerwca 2018 r.

Zatwierdzony przez

**UCHWAŁA NR
RADY GMINY SZUDZIAŁOWO**

z dnia 2018 r.

w sprawie przyjęcia projektu Regulaminu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków

Na podstawie art.18 ust. 2 pkt. 15 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2018 r. poz. 994) oraz art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2017 r. poz. 328,1566 i 2180, z 2018 r. poz. 650) - uchwala się co następuje:

§ 1. Przyjmuje się projekt Regulaminu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Szudziałowo zgodnie z załącznikiem do niniejszej uchwały.

§ 2. Przyjęty projekt podlega przekazaniu do zaopiniowania Regionalnemu Zarządowi Gospodarki Wodnej w Białymstoku.

§ 3. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

PRZEWODNICZĄCA

Elżbieta Irena Kędyś

Załącznik
do Uchwały Nr XXIX.191.2018
Rady Gminy Szudziałowo
z dnia 27 czerwca 2018 r.

**Projekt regulaminu
zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania
ścieków obowiązujący na terenie Gminy Szudziałowo**

Spis treści

| | |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Rozdział I | Postanowienia ogólne; |
| Rozdział II | Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków; |
| Rozdział III | Techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowych i kanalizacyjnych; |
| Rozdział IV | Warunki przyłączenia do sieci; |
| Rozdział V | Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza; |
| Rozdział VI | Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z Odbiorcami; |
| Rozdział VII | Prawa i obowiązki Przedsiębiorcy; |
| Rozdział VIII | Prawa i obowiązki Odbiorcy Usług; |
| Rozdział IX | Sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach; |
| Rozdział X | Standardy obsługi Odbiorców usług, w tym sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzania ścieków; |
| Rozdział XI | Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczonej wody i wprowadzonych ścieków; |
| Rozdział XII | Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe; |
| Rozdział XIII | Możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych; |
| Rozdział XIV | Postanowienia końcowe |

Rozdział I

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Regulamin określa zasady sprzedaży wody i usług odbioru ścieków w ramach zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, realizowanego na terenie Gminy Szudziałowo oraz wzajemne prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego i odbiorców tych usług.

§ 2

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1) ustawa - ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U z 2017 r. poz.328, 1566, 2180, z 2018r. Poz. 650) ,

2) przedsiębiorstwo - przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej prowadzącego działalność gospodarczą w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków,

3) odbiorca usług – każda osoba, która ma zawartą z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym umowę na dostawę wody i odbiór ścieków bądź tylko na dostawę wody lub odbiór ścieków,

4) konsument – osoba fizyczna korzystająca z usług przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w celach niezwiązanych bezpośrednio ze swoją działalnością gospodarczą lub zawodową,

5) pozostali odbiorcy usług – odbiorcy usług wodociągowo-kanalizacyjnych nie będący konsumentami,

6) zaopatrzenie w wodę – sprzedaż wody o charakterze ciągłym w ramach zbiorowego zaopatrzenia w wodę, dokonywana w oparciu o przepisy art. 535 – 582 ustawy Kodeks Cywilny,

7) odprowadzanie ścieków – usługa polegająca na odbiorze od konsumentów i pozostałych odbiorców wody, wytworzonych przez nich ścieków w celu ich oczyszczenia i odprowadzenia do odpowiednich odbiorników,

8) umowa – umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, o której mowa w art. 6 ustawy,

9) wodomierz główny – przyrząd pomiarowy mierzący ilość pobranej wody, zainstalowany na każdym Przyłączu wodociągowym,

10) wodomierz – przyrząd pomiarowy zainstalowany na wewnętrznej instalacji wodociągowej obiektu budowlanego przy punkcie czerpalnym wody,

11) pomieszczenie wodomierzowe - określone w Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 12.04.2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (j.t. Dz. U. 2015 poz. 1422 z p. zm.) miejsce, przeznaczone na zainstalowanie wodomierza głównego;

Rozdział II

Minimalny poziom usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo w zakresie zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków.

§ 3

1. Minimalną ilość dostarczanej wody określa umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków .
2. Umowa może także określać maksymalne ilości oraz dopuszczalny poziom zanieczyszczeń odbieranych przez Przedsiębiorstwo ścieków, wynikający z posiadanych przez Przedsiębiorstwo technicznych i technologicznych możliwości ich oczyszczania.

§ 4

1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do ciągłej i niezawodnej realizacji dostaw wody pod odpowiednim ciśnieniem, a także odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny.
2. Ograniczenie ilości dostarczonej wody może nastąpić tylko w przypadku wystąpienia jej niedoboru i na warunkach określonych w zezwoleniu na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.
3. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest spełniać wymagania określone w zezwoleniu na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

§ 5

Przedsiębiorstwo dokonuje kontroli przestrzegania ilości i jakości odbieranych ścieków oraz przestrzegania warunków wprowadzania przez odbiorców usług ścieków do komunalnych urządzeń kanalizacyjnych.

Rozdział III

Techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych Przedsiębiorstwa

§ 6

1. Przedsiębiorstwo zapewnia budowę urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych ustalanych przez Gminę Szudziałowo w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego oraz miejscowych planach zagospodarowania przestrzennego w zakresie uzgodnionym w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu.
2. Plany, o których mowa w ust. 1, określają w szczególności planowany zakres usług wodociągowo-kanalizacyjnych, przedsięwzięcia rozwojowo-modernizacyjne oraz nakłady inwestycyjne w poszczególnych latach.
3. Realizacja przez Przedsiębiorstwo w kolejnych latach poszczególnych etapów planów o których mowa w ust. 1 jest jednoznaczna z istnieniem technicznych warunków dostępu do usług wodociągowo – kanalizacyjnych dla nieruchomości i obiektów oznaczonych w tym planie.

4. Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za niezrealizowanie budowy urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych zgodnie z planami o których mowa w ust. 1, z powodu przyczyn istniejących poza Przedsiębiorstwem, w tym w szczególności za niedotrzymanie terminów i wysokości środków pieniężnych przeznaczonych na finansowanie planowanych inwestycji przez inne niż Przedsiębiorstwo podmioty.

5. Przedsiębiorstwo udostępnia osobom zainteresowanym nieodpłatnie plany, o których mowa w ust. 1.

6. W przypadkach, gdy plany inwestycyjne właścicieli lub zarządców nieruchomości nie są ujęte w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych Przedsiębiorstwa, mogą oni wybudować na własny koszt urządzenia wodociągowe i/lub kanalizacyjne niezbędne do korzystania z usług po uprzednim porozumieniu z Przedsiębiorstwem i Gminą oraz po zawarciu umowy regulującej zasady budowy urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

7. Urządzenia, o których mowa w ust. 6, mogą być przekazane Przedsiębiorstwu lub Gminie na warunkach uzgodnionych w umowie, o której mowa w ust. 6.

8. Umowa, o której mowa w ust. 6 w szczególności określa :

- a) strony zawierające umowę,
- b) zakres prac projektowych i budowlano - montażowych oraz prac związanych z przeprowadzeniem prób i przeglądów technicznych końcowych przez strony,
- c) sposób koordynacji prac wykonawczych przez strony oraz kontroli dotrzymania wymagań określonych w warunkach przyłączenia,
- d) terminy :
 - zakończenia budowy urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz terminy przeprowadzania niezbędnych prób i przeglądów technicznych częściowych,
 - przeprowadzenia prób końcowych i końcowego przeglądu technicznego przyłącza,
- 5) zasady przekazywania przez Odbiorcę praw własności wybudowanych urządzeń wodociągowych oraz urządzeń kanalizacyjnych,
- 6) odpowiedzialność stron za niedotrzymanie warunków umowy.

Rozdział IV

Warunki przyłączania do sieci Przedsiębiorstwa

§ 7

1. Dostęp do usług uwarunkowany jest technicznymi możliwościami istniejących urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych takimi jak : przepustowość, zdolność produkcyjna, lokalizacja nieruchomości, stan techniczny urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

2. Osoba zamierzająca przyłączyć nieruchomość do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej Przedsiębiorstwa składa wniosek o określenie warunków przyłączenia.

3. Wzór wniosku, o którym mowa w ust. 1 określa Przedsiębiorstwo.

4. Wniosek, o którym mowa w ust. 1, powinien zawierać w szczególności następujące dane:

- a) oznaczenie wnioskodawcy,
- b) określenie:

- ◆ charakteru zabudowy np. zabudowa mieszkaniowa, usługowa, ewentualnie rodzaj prowadzonej działalności gospodarczej,
 - ◆ ilości i przeznaczenia wody,
 - ◆ rodzaju, ilości i jakości ścieków,
- c) proponowany termin rozpoczęcia sprzedaży wody.

5. Do wniosku, o którym mowa w ust. 1, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci, powinna załączyć:

- a. dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek (tytułem prawnym może być zarówno prawo bezwzględnie obowiązujące tj. własność, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego, jak i uprawnienie wynikające z zawartej umowy- najem, dzierżawa, użyczenie).
- b. mapkę sytuacyjno-wysokościową w skali 1:500 do celów opiniodawczych z zaznaczeniem granicy działki, lokalizacją obiektu względem istniejących sieci wodociągowych i kanalizacyjnych oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu z zaznaczonym dojazdem do działki - jeżeli działka nie przylega bezpośrednio do drogi publicznej. W sytuacji jak wyżej należy wyjaśnić charakter drogi dojazdowej przedstawiając mapę ewidencji gruntów z wypisem z rejestru gruntów,
- c. warunki zabudowy i zagospodarowania terenu wydane przez Gminę,
- d. ewentualnie zgodę właścicieli innych nieruchomości przez które ma być przeprowadzone przyłącze, o ile nie będzie możliwe bezpośrednio z drogi publicznej włączenie tego przyłącza do sieci Przedsiębiorstwa.

6. Przedsiębiorstwo może odmówić wydania warunków technicznych przyłączenia do urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w przypadku braku miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego dla obszaru, którego dotyczy wnioski o wydanie warunków technicznych, a Gmina nie wydała decyzji o warunkach zabudowy i zagospodarowania nieruchomości lub nie wyraziła zgody na budowę urządzeń wodociągowych i/lub urządzeń kanalizacyjnych w warunkach o których mowa w § 6 ust.6. Regulaminu, bądź gdy budowa tych urządzeń jest ekonomicznie nieuzasadniona.

§ 8

1. Przedsiębiorstwo wydaje osobie ubiegającej się o przyłączenie do sieci warunki techniczne w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty złożenia kompletnego wniosku.

2. Warunki przyłączenia określają w szczególności:

- a) miejsce i sposób przyłączenia sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej z instalacjami Odbiorcy usług,
- b) lokalizację na terenie przyłączanej nieruchomości studni wodomierzowej i/lub studni rewizyjnej oraz opis ich konstrukcji,
- c) wymagania dotyczące miejsca zainstalowania wodomierza głównego i/lub urządzenia pomiarowego,
- d) wymagania dotyczące typu urządzenia pomiarowego, które ma zainstalować odbiorca usług,
- e) wymagania dotyczące jakości wprowadzanych ścieków,
- f) inne informacje niezbędne do opracowania dokumentacji technicznej.

3. Warunki techniczne przyłączenia służą do opracowania projektu budowlanego przyłącza wody lub przyłącza kanalizacyjnego do nieruchomości,

4. Warunki techniczne przyłączenia ważne są dwa lata od dnia ich wydania.

Rozdział V

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 9

1. W terminie 14 dni od daty zgłoszenia przez osobę ubiegającą się o przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacji sanitarnej zakończenia prac związanych z wykonaniem przyłącza, studni wodomierzowej, pomieszczenia przewidzianego do lokalizacji wodomierza głównego i urządzenia pomiarowego zgodnie z warunkami przyłączenia, Przedsiębiorstwo dokonuje odbioru wykonanego przyłącza badając zgodność jego wykonania z warunkami technicznymi oraz przeprowadza próby końcowej funkcjonowania przyłącza i instalacji odbiorczych.

2. Jeżeli osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci wodociągowej zamierza w czasie określonym korzystać z wody wyłącznie do celów budowy, przyłączenie do sieci odbywa się po zgłoszeniu wykonania odcinka przyłącza wodociągowego do punktu poboru wody (studzienka wodomierzowa z zaworem czerpalnym). Odcinek ten podlega procedurze odbioru przez służby Przedsiębiorstwa – na tym etapie zostaje sporządzony protokół odbioru częściowego A. Włączenia do sieci wodociągowej wykonywane są pod nadzorem służby technicznej Przedsiębiorstwa na pisemne zgłoszenie Inwestora.

3. Odbiór końcowy przyłączy w formie protokołu końcowego następuje po:

- ◆ odbiorze częściowym polegającym na odbiorze w stanie odkrytym przyłączy,
- ◆ stwierdzeniu zgodności jego realizacji z wydanymi warunkami technicznymi.

W razie braku zgodności, Przedsiębiorstwo stwierdza tę okoliczność w formie protokołu, wskazując zakres koniecznych zmian.

4. Aby otrzymać końcowy protokół odbioru należy dostarczyć inspektorowi nadzoru Przedsiębiorstwa geodezyjną inwentaryzację po wykonawczą trasę przyłącza w formie planu sytuacyjnego na kopii aktualnej mapy zasadniczej lub mapy jednostkowej przyjętej do państwowego zasobu geodezyjnego wraz z potwierdzeniem Wykonawcy wykonania przyłącza zgodnie z projektem.

5. Odbiorowi technicznemu podlegają :

- ◆ roboty liniowe/ ułożenie rur/ w odkrytym wykopie,
- ◆ węzeł włączeniowy,
- ◆ podejście pod wodomierz i studnia wodomierzowa dla połączenia wodociągowego i studzienka rewizyjna dla połączenia kanalizacyjnego.
- ◆ separatory tłuszczów,
- ◆ separatory części organicznych,
- ◆ separatory części mineralnych,
- ◆ separatory substancji ropopochodnych.

6. Protokół odbioru końcowego określa miejsce rozgraniczenia własności i eksploatacji sieci wodociągowej i kanalizacyjnej Przedsiębiorstwa z instalacją Odbiorcy usług.

§ 10

1. Zawarcie umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków następuje w terminie do 7 dni od daty odbioru przyłącza, o którym mowa w § 9 ust. 2 i 3 z zastrzeżeniem spełnienia wymagania z § 13 ust.1 niniejszego regulaminu.

2. Rozpoczęcie świadczenia usług wynikających z umowy, o której mowa w ust. 1, następuje w terminie określonym w tej umowie.

Rozdział VI

Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z Odbiorcami usług

§ 11

Dostawa wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy zawartej między Przedsiębiorstwem a Odbiorcą usług.

§ 12

Postanowienia umowy nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawowych, przepisów wykonawczych oraz postanowień niniejszego regulaminu.

§ 13

1. Zawarcie umowy następuje z osobą, której nieruchomości została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.
2. Podpisanie umowy następuje z zastrzeżeniem spełniania warunków technicznych określonych w § 9 ust. 3 i 4
3. Przedsiębiorstwo może odmówić zawarcia umowy, jeżeli wnioskodawca nie spełnił warunków określonych w § 9 ust. 3,4,5.

§ 14

Wzór wniosku, o którym mowa w §13 ust.1 określa Przedsiębiorstwo. Wniosek ten zawiera oznaczenie wnioskodawcy, miejsce i rodzaj usług które mają być świadczone, proponowany termin rozpoczęcia świadczenia usług oraz niezbędne dane do wystawiania faktur VAT za spełniane przez Przedsiębiorstwo świadczenia na rzecz Odbiorcy usług.

§ 15

1. Przedsiębiorstwo określa wzorzec umowy odrębnie dla konsumentów i pozostałych odbiorców usług, zawierający postanowienia dotyczące w szczególności:

- miejsca wykonania umowy sprzedaży wody i usługi odbioru ścieków bądź tylko sprzedaży wody lub usługi odbioru ścieków,
- ilości i jakości sprzedawanej wody i usługi odbioru ścieków oraz warunków spełniania świadczeń przez przedsiębiorstwo,
- sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń,
- praw i obowiązków stron umowy,

- procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,
- miejsca rozdziału własności i eksploatacji sieci pomiędzy Przedsiębiorstwem i Odbiorcą usług,
- odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy,
- warunków usuwania awarii przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych będących w posiadaniu odbiorcy usług,
- ustaleń zawartych w wydanym przedsiębiorstwu zezwoleniu w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków,

10) Okresu obowiązywania umowy, warunków jej wypowiedzenia, przypadków rozwiązania przez każdą ze stron, wygaśnięcia umowy oraz odstąpienia od umowy,

11) odpowiedzialności stron umowy w związku z niewykonaniem bądź nienależytym wykonywaniem umowy.

- W uzasadnionym przypadku Przedsiębiorstwo może dopuścić do prowadzenia rokowań w celu zawarcia umowy odbiegającej od wzorca umowy o którym mowa w ust. 1 § 15.
- Umowy zawierane są w lokalu przedsiębiorstwa a w sytuacjach wyjątkowych poza lokalem Przedsiębiorstwa .

§ 16

W razie sprzeczności treści umowy z regulaminem, strony są związane regulaminem.

§ 17

1. Zawarcie umowy z Konsumentem wymaga od Przedsiębiorstwa:

a) przy umowie zawieranej w lokalu przedsiębiorstwa najpóźniej w chwili wyrażenia przez Konsumenta woli zawarcia umowy, poinformowania Konsumenta w sposób jasny i zrozumiały w formie pisemnej papierowej o :

- głównych cechach świadczenia, z uwzględnieniem przedmiotu świadczenia oraz sposobu porozumiewania się z Konsumentem,
- swoich danych identyfikujących, w szczególności o firmie, organie, który zarejestrował działalność gospodarczą i numerze pod którym został zarejestrowany, adresie pod którym prowadzi przedsiębiorstwo, adresie poczty elektronicznej, numerze faksu i numerze telefonu przedsiębiorstwa, pod którymi Konsument może szybko i efektywnie się kontaktować z Przedsiębiorstwem,
- łącznej cenie lub wynagrodzeniu za świadczenie wraz z podatkami, a gdy charakter przedmiotu świadczenia nie pozwala, rozsądnie oceniając na wcześniejsze obliczenie ich wysokości - sposobie, w jaki będą obliczane, a także opłatach za dostarczenie, usługi pocztowe oraz jakichkolwiek innych kosztach, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat – o obowiązku ich uiszczenia; w razie zawarcia umowy na czas nieoznaczony Przedsiębiorstwo ma obowiązek podania łącznej ceny lub wynagrodzenia obejmującego wszystkie płatności za okres rozliczeniowy, a także wszystkich kosztów, które konsument jest zobowiązany ponieść,
- sposobie i terminie spełnienia świadczenia przez Przedsiębiorstwo oraz stosowanej przez Przedsiębiorstwo procedurze rozpatrywania reklamacji,
- przewidzianej przez prawo odpowiedzialności Przedsiębiorstwa za jakość świadczenia,
- treści usług posprzedażnych i gwarancji,

- czasie trwania umowy lub – gdy umowa zawarta jest na czas nieoznaczony lub ma ulegać automatycznemu przedłużeniu – o sposobie i przesłankach wypowiedzenia umowy,
- funkcjonalności treści cyfrowych oraz mających zastosowanie technicznych środkach ich ochrony oraz mających znaczenie interoperacyjności treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem – o ile będą one elementem lub będą miały związek ze spełnianym przez Przedsiębiorstwo świadczeniem.

Powyższy zakres informacji w formie załącznika poświadczony podpisem Konsumenta stanowi integralną część zawieranej umowy.

b) przy umowie zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, poinformowania jak w punkcie a) z rozszerzeniem o informacje dotyczące:

- sposobie i terminie zapłaty,
- obowiązku zapłaty przez Konsumenta poniesionych przez Przedsiębiorstwo uzasadnionych kosztów świadczenia usług dostawy wody i odbioru ścieków do dnia odstąpienia od umowy w przypadku gdy Konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy w terminie czternastodniowym a Konsument przy zawarciu umowy zażądał rozpoczęcia przez Przedsiębiorstwo dostawy wody i odbioru ścieków od dnia zawarcia umowy,
- obowiązku Przedsiębiorstwa dostarczania w sposób ciągły wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, bez wad fizycznych bądź prawnych,
- istnieniu i treści gwarancji i usług posprzedażnych oraz sposobie ich realizacji,
- minimalnym czasie trwania zobowiązań Konsumenta wynikających z umowy,
- wysokości i sposobie złożenia kaucji lub udzielenia innych gwarancji finansowych, które konsument jest zobowiązany spełnić na żądanie Przedsiębiorstwa,
- kosztach zwrotu rzeczy w przypadku odstąpienia od umowy, które ponosi Konsument,
- braku prawa odstąpienia od umowy na podstawie art. 38 ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014r. poz. 827) lub okolicznościach, w których konsument traci prawo odstąpienia od umowy,
- kodeksie dobrych praktyk , o którym mowa w art. 2 pkt 5 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz sposobie zapoznania się z nim,
- możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasadach dostępu do tych procedur.

Powyższe informacje w formie załącznika poświadczony podpisem Konsumenta stanowią integralną część zawieranej umowy poza lokalem Przedsiębiorstwa.

c) ponadto przy zawarciu umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, Przedsiębiorstwo zobowiązane jest poinformować Konsumenta o przysługującym prawie odstąpienia przez konsumenta od umowy bez podania przyczyny w terminie czternastu (14) dni od daty jej zawarcia, poprzez złożenie oświadczenia, którego przykładowy wzór wraz z pouczeniem o prawie odstąpienia od umowy Przedsiębiorstwo jest zobowiązane przekazać Konsumentowi najpóźniej w chwili wyrażenia przez Konsumenta woli związania się umową. Do zachowania terminu odstąpienia od umowy wystarczy przed jego upływem :

- doręczenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy na piśmie bezpośrednio w lokalu przedsiębiorstwa,
- wysłanie oświadczenia o odstąpieniu od umowy na piśmie na adres Przedsiębiorstwa do korespondencji wskazany w umowie lub na adres wskazany w polu „Sprzedawca” na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następuje płatność z tytułu realizacji umowy,
- wysłanie oświadczenia o odstąpieniu od umowy faksem na numer faksu Przedsiębiorstwa wskazany w umowie lub w fakturze albo innym dokumencie, na podstawie którego następuje płatność z tytułu realizacji umowy,
- wysłanie oświadczenia o odstąpieniu od umowy na adres poczty elektronicznej Przedsiębiorstwa,
- złożenie oświadczenia w formie elektronicznej za pośrednictwem formularza zamieszczonego w na stronie internetowej Przedsiębiorstwa.

W przypadku wysłania przez Konsumenta oświadczenia w którykolwiek ze sposobów wskazanych powyżej, Przedsiębiorstwo niezwłocznie prześle Konsumentowi na trwałym nośniku potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Przesłanie potwierdzenia nastąpi w taki sam sposób w jaki przedsiębiorstwo otrzymało oświadczenie Konsumenta.

d) bieg terminu do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa rozpoczyna się od dnia zawarcia umowy.

e) Konsument zawierając umowę poza lokalem Przedsiębiorstwa może zażądać rozpoczęcia dostarczania wody i odbierania ścieków przed upływem czternastodniowego terminu na odstąpienie od umowy. W razie rozpoczęcia dostarczania wody i odbierania ścieków zgodnie z żądaniem Konsumenta, a następnie odstąpienia przez Konsumenta od umowy w terminie czternastodniowym, Konsument jest zobowiązany do zapłaty za świadczenia spełnione przez Przedsiębiorstwo do dnia złożenia Przedsiębiorstwu oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Przedsiębiorstwo ma obowiązek uzyskać od Konsumenta pisemne wyraźne żądanie rozpoczęcia dostaw wody i odbioru ścieków przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem Przedsiębiorstwa.

Kwotę do zapłaty przez Konsumenta oblicza się na podstawie obowiązujących taryf za wodę i ścieki oraz wskazania wodomierza głównego w dniu otrzymania przez Przedsiębiorstwo oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od umowy.

§ 18

Umowa o zbiorowe zaopatrzenie w wodę i/lub zbiorowe odprowadzanie ścieków 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.

§ 19

1. Jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi umowa zawierana jest z ich właścicielem lub z zarządcą .

2. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych Przedsiębiorstwo zawiera umowę także z osobą korzystającą z lokalu wskazaną we wniosku jeżeli:

- a) instalacja wodociągowa w budynku jest wyposażona w wodomierze, zainstalowane zgodnie z obowiązującymi warunkami technicznymi, przy wszystkich punktach czerpalnych,
- b) możliwy jest odczyt wskazań wodomierzy, w terminie uzgodnionym przez przedsiębiorstwo z właścicielem lub zarządcą,
- c) właściciel lub zarządca rozliczy różnicę wskazań między wodomierzem głównym, a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych wody,
- d) właściciel lub zarządca na podstawie umowy, o której mowa w ust.1 reguluje należności wynikające z różnicy wskazań między wodomierzem głównym, a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych wody,
- e) właściciel lub zarządca określi warunki utrzymania wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych oraz warunki pobierania wody z punktów czerpalnych znajdujących się poza lokalami,
- f) został uzgodniony z właścicielem lub zarządcą sposób przerwania dostarczania wody do lokalu bez zakłócania dostaw wody do pozostałych lokali; w szczególności przez możliwość przerwania dostarczania wody do lokalu rozumie się założenie plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczanie wody do lokalu,

g) został uzgodniony z właścicielem lub zarządcą sposób przerywania dostarczania wody z punktów czerpalnych znajdujących się poza lokalami, bez zakłócania dostaw wody do lokali,
h) właściciel lub zarządca przed złożeniem wniosku, o którym mowa w ust. 2 jest zobowiązany do poinformowania osób korzystających z lokali o zasadach rozliczeń, o których mowa w ust. 2c i 2d oraz o obowiązku regulowania dodatkowych opłat wynikających z taryf za dokonywane przez Przedsiębiorstwo rozliczenia,

3. Przedsiębiorstwo może wyrazić zgodę na zawarcie umowy z osobą korzystającą z lokalu, w budynkach w przypadku gdy nie są spełnione łącznie wszystkie warunki, o których mowa w ust. 2,

4. W przypadku, o którym mowa w ust. 2 pkt e) właściciel lub zarządca budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych jest uprawniony do zainstalowania wodomierzy przy wszystkich punktach czerpalnych wody w danym budynku. Osoba korzystająca z lokalu jest obowiązana udostępnić lokal w celu zainstalowania wodomierzy oraz dokonywania ich odczytów, legalizacji, konserwacji i wymiany,

5. Wniosek o którym mowa w § 18 pkt 2 powinien zawierać :

- a) określenie osób korzystających z lokali wraz z określeniem tytułu prawnego do zajmowanego lokalu,
- b) zgodę korzystającego z lokalu na zawarcie umowy z przedsiębiorstwem,
- c) oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osób korzystających z lokalu o zasadach rozliczania różnic oraz o obowiązku ponoszenia na rzecz przedsiębiorstwa dodatkowych opłat ustalonych w taryfie,
- d) schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym.

6. W terminie 14 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku, Przedsiębiorstwo zobowiązane jest wydać informację określającą wymagania techniczne,

7. Przedsiębiorstwo ma prawo wypowiedzieć umowę właścicielowi lub zarządcy budynku wielolokalowego, jeżeli w trakcie jej obowiązywania wystąpią warunki uniemożliwiające jej dalsze wykonywanie, w szczególności warunki uniemożliwiające ustalanie należności za dostarczoną wodę i odprowadzane ścieki dla poszczególnych lokali w tym budynku, w terminie uzgodnionym przez przedsiębiorstwo z właścicielem lub zarządcą budynku.

§ 20

Zmiana umowy następuje poprzez zawarcie nowej umowy lub w formie aneksu do umowy na piśmie pod rygorem nieważności,

Nie wymaga formy pisemnej zmiana umowy dotycząca zmiany taryfy lub adresu do korespondencji.

Rozdział VII Prawa i obowiązki Przedsiębiorstwa

§ 21

Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do:

- 1) regularnego – nie rzadziej niż raz na rok – informowania Wójta Gminy o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w celu podania tej informacji mieszkańcom gminy,
- 2) udostępnienia Odbiorcy usług punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w przypadkach odcięcia dostawy wody, o których mowa w §40 ust.1 pkt a), b)
- 3) zapewnienia wody na cele przeciwpożarowe,
- 4) zapewnienia wody do zraszania publicznych ulic i publicznych terenów zielonych,

- 5) dokonania na własny koszt niezbędnych napraw urządzeń wodociągowych, kanalizacyjnych i przyłączy będących w jego posiadaniu za wyjątkiem usuwania uszkodzeń przyłączy powstałych z winy Odbiorcy usług,
- 6) wydania osobom reprezentującym przedsiębiorstwo upoważnień, które wraz z legitymacją służbową nadają uprawnienia do wykonywania czynności określonych w §22 pkt 6,
- 7) wypełniania obowiązków wynikających z ustawy.

Rozdział VIII

Prawa i obowiązki Odbiorcy

§ 22

Odbiorca usług jest obowiązany do:

- 1) zapewnienia niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych,
- 2) zapewnienia niezawodnego działania urządzenia pomiarowego oraz wodomierzy, poza wodomierzem głównym, wraz z ponoszeniem kosztów ich zainstalowania, utrzymania i legalizacji,
- 3) korzystania z wody z sieci wodociągowej oraz z przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach określonych w warunkach przyłączenia do sieci oraz umowie o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków,
- 4) użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwość wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej na skutek cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania,
- 5) przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, w tym dopuszczalnych ilości ścieków oraz wartości wskaźników zanieczyszczeń, uregulowanych w przepisach wykonawczych do ustawy.
- 6) umożliwienia osobom reprezentującym Przedsiębiorstwo wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego należących do osób o których mowa w art.6 ust. 2 i 4 ustawy w celu :
 - ◆ zainstalowania lub demontażu wodomierza,
 - ◆ przeprowadzenia kontroli urządzenia pomiarowego, wodomierza głównego lub wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych i dokonania odczytu ich wskazań oraz dokonania badań i pomiarów,
 - ◆ przeprowadzenia przeglądów i napraw urządzeń posiadanych przez Przedsiębiorstwo,
 - ◆ sprawdzenia ilości i jakości ścieków wprowadzanych do sieci,
 - ◆ odcięcia przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego lub założenia plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczenie wody do lokalu,
 - ◆ usunięcia awarii przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego, jeżeli umowa o której mowa w § 13 regulaminu tak stanowi.
- 7) zabezpieczenia wodomierza głównego przed zalaniem wodą, zamarzaniem oraz dostępem osób niepowołanych,
- 8) zabezpieczenia plomb umieszczonych na urządzeniach pomiarowych lub zaworze odcinającym przed zerwaniem lub uszkodzeniem,
- 9) poinformowania Przedsiębiorstwa o eksploatacji własnych ujęć wody w terminie 14 dni od daty rozpoczęcia tej eksploatacji, w celu prawidłowego ustalenia opłat za odprowadzanie ścieków,
- 10) natychmiastowego zawiadomienia Przedsiębiorstwa o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego oraz zerwaniu plomb,
- 11) informowania przedsiębiorstwa o zmianach stanu prawnego nieruchomości,
- 12) poinformowania Przedsiębiorstwa o zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci,

- 13) powiadomienia Przedsiębiorstwa o awarii powodującej zrzut niebezpiecznych substancji do urządzeń kanalizacyjnych w możliwie najszybszym czasie od jej wystąpienia,
- 14) powiadomienie Przedsiębiorstwa o awarii powodującej zrzut nadmiernej ilości ścieków do urządzeń kanalizacyjnych w możliwie najszybszym czasie od jej wystąpienia,
- 15) Odbiorca posiadający jakikolwiek rodzaj separatora po włączeniu go do sieci kanalizacyjnej jest zobowiązany do przedstawiania Przedsiębiorstwu raz na 12 m-cy karty przekazania do unieszkodliwienia odpadów pochodzących z czyszczenia tego separatora.

§ 23

Odbiorca usług ma prawo :

1. do dostaw wody w wystarczającej ilości, odpowiedniej jakości oraz właściwym ciśnieniu wg norm określonych w obowiązujących przepisach i zgodnie z zawartą umową,
2. zgłaszania reklamacji dotyczących nieprawidłowego wykonywania usług przez Przedsiębiorstwo, zgłaszania reklamacji z tytułu rękojmi za wady fizyczne i prawne dostarczonej przez Przedsiębiorstwo wody, oraz reklamacji dotyczących wysokości opłat naliczonych za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki.
3. Wada fizyczna polega na niezgodności sprzedanej Odbiorcy usług wody z umową. W szczególności sprzedana woda jest niezgodna z umową, jeżeli :
 - a) nie ma właściwości, które powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia,
 - b) nie ma właściwości, o których istnieniu Przedsiębiorstwo zapewniało Odbiorcę usług, w tym przedstawiając próbkę lub wzór,
 - c) nie nadaje się do celu, o którym Odbiorca usług poinformował Przedsiębiorstwo przy zawarciu umowy, a Przedsiębiorstwo nie zgłosiło zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia,
 - d) została wydana Odbiorcy usług w stanie niezpełnym.
4. W zakresie wad prawnych Przedsiębiorstwo odpowiada za sprzedaną wodę jeżeli :
 - a) dostarczona woda stanowi własność osoby trzeciej,
 - b) dostarczona woda obciążona jest prawem osoby trzeciej,
 - c) ograniczenie w korzystaniu z dostarczonej wody lub rozporządzanie nią wynika z decyzji lub orzeczenia właściwego organu
5. Konsument zgłaszający reklamację związaną z wadą dostarczonej przez Przedsiębiorstwo wody, jest uprawniony do żądania od Przedsiębiorstwa wybranego przez siebie, jednego z poniższych sposobów usunięcia wady, o ile wybór ten jest możliwy do spełnienia bądź nie wymaga nadmiernych kosztów:
 - a) usunięcia wady poprzez naprawę,
 - b) wymiany na wolną od wad,
 - c) obniżenia ceny,
 - d) odstąpienia od umowy – o ile wada jest istotna, na warunkach określonych w umowie,
6. Inny Odbiorca usług w warunkach określonych w ust. 3, uprawniony jest do żądania określonej w umowie bonifikaty w cenie wody,
7. Jeżeli w wyniku złożonej przez Konsumenta reklamacji z tytułu rękojmi doszło do :
 - a) usunięcia wady poprzez naprawę,
 - b) wymiany na wolną od wad,
 - c) złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy,
 - d) złożenia oświadczenia o obniżeniu ceny,Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do naprawienia Konsumentowi szkody, którą ten poniósł z tego powodu, że zawarł umowę, nie wiedząc o istnieniu wady w zakupionej wodzie.

8. Odbiorca usług jest uprawniony ponadto do żądania odszkodowania na zasadach ogólnych za szkody powstałe w związku z:

- a) niewykonaniem lub nieprawidłowym wykonaniem zleconej usługi odbioru ścieków,
- b) wykonaniem, utrzymaniem i eksploatacją urządzeń zaopatrzenia w wodę, powstałych z przyczyn leżących po stronie Przedsiębiorstwa.

Rozdział IX **Sposób rozliczeń**

§ 24

1. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków Przedsiębiorstwa z Odbiorcami usług dokonywane są na zasadach i według cen określonych w taryfie dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na obszarze Gminy Szudziałowo.

2. Jeżeli Odbiorcą usług jest wyłącznie właściciel lub zarządca budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, jest on obowiązany do rozliczenia kosztów tych usług. Suma obciążeń za wodę i ścieki nie może być wyższa od poniesionych przez właściciela lub zarządcę na rzecz Przedsiębiorstwa.

3. Właściciel lub zarządca budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych dokonuje wyboru metody rozliczania kosztów różnicy wskazań, o której mowa w §19 ust.2c. Należnościami wynikającymi z przyjętej metody rozliczania obciąża osoby korzystające z lokali w tych budynkach.

§ 25

1. Zmiana taryfy w trakcie obowiązywania umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków nie powoduje konieczności zmiany umowy. W takim przypadku Przedsiębiorstwo obciąża Odbiorcę usług według nowych cen i stawek opłat od dnia wejścia w życie nowej taryfy.

2. Na żądanie Przedsiębiorstwa Odbiorca usług umożliwia dokonanie odczytu wskazań urządzenia pomiarowego, wodomierza głównego lub wodomierzy zainstalowanych w lokalach w związku ze zmianą taryfy.

§ 26

Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wodomierza głównego, a w przypadku jego braku – w oparciu o przeciętne normy zużycia wody określone w rozporządzeniu wydanym na podstawie art. 27 ust.3 ustawy.

§ 27

1. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.
2. W razie braku urządzeń pomiarowych, ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie. W takich przypadkach w rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie wówczas, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług.

§ 28

1. Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie uwidocznionym na fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty wysłania faktury lub dostarczenia jej w inny sposób.
2. Dniem spełnienia świadczenia jest dzień uznania rachunku bankowego Przedsiębiorstwa.
3. Za opóźnienie w realizacji zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki Przedsiębiorstwo pobiera odsetki w wysokości ustawowej.
4. W przypadku stwierdzenia nadpłaty, zostaje ona zaliczona na poczet przyszłych należności, a na żądanie Odbiorcy usług następuje zwrot nadpłaty w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.

§ 29

Zgłoszenie przez Odbiorcę zastrzeżeń co do wysokości opłat nie wstrzymuje ich zapłaty.

§ 30

W przypadku niesprawności wodomierza głównego, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średnio miesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy niesprawności wodomierza.

§ 31

1. Odbiorca usług pokrywa koszty zażądane przez siebie sprawdzenia prawidłowości wskazań wodomierza głównego w przypadku, gdy w wyniku przeprowadzonych lub zleconych przez Przedsiębiorstwo badań nie stwierdzono błędów wskazań ani innych wad powodujących nieprawidłowe działanie.
2. Żądanie odbiorcy usług sprawdzenia przez Przedsiębiorstwo prawidłowości wskazań wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego lub zawiadomienie o ich wadliwym działaniu nie zwalnia z obowiązku terminowego regulowania bieżących należności za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo.
3. Przedsiębiorstwo w każdym czasie, z własnej inicjatywy i na swój koszt może dokonać sprawdzenia prawidłowości wodomierzy.

§ 32

1. Jeżeli zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków następuje przy celowo uszkodzonych lub pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych, Przedsiębiorstwo może obciążyć odbiorcę usług opłatami w wysokości obliczonej na podstawie dziesięciokrotności cen i stawek opłat określonych w taryfie dla danej taryfowej grupy odbiorców,
2. Opłaty o których mowa w ust.1 oblicza się dla każdego miesiąca, w którym nastąpiło zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków przy celowo uszkodzonych, pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.
3. Opłaty o których mowa w ust.1 oblicza się dla całego nie objętego przedawnieniem okresu udowodnionego zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych, a w przypadku braku możliwości udowodnienia tego okresu jednego roku.

§ 33

W przypadku podjęcia przez Radę Gminy Szudziałowo uchwały o dopłacie dla wybranych lub wszystkich taryfowych grup odbiorców usług, odbiorcom usług udziela się odpowiednich upustów po przekazaniu dopłaty Przedsiębiorstwu przez Gminę za okres, którego dotyczyła dopłata.

Rozdział X **Standardy obsługi Odbiorców usług**

§ 34

Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udostępnienia na żądanie odbiorcy informacji dotyczących realizacji usług wodociągowo-kanalizacyjnych, w tym informacji taryfowych, w siedzibie Przedsiębiorstwa.

§ 35

Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do:

- przyjmowania przez całą dobę zgłoszeń i reklamacji od odbiorców usług,
- rozpatrywania wniosków lub reklamacji odbiorcy usług w sprawie zgodności dostarczanej wody z umową oraz rozliczeń za wodę i ścieki i udzielenia odpowiedzi o przyznaniu bądź odrzuceniu reklamacji z którą Odbiorca usług będzie miał możliwość zapoznać się niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia zgłoszenia wniosku lub złożenia reklamacji. Brak ustosunkowania się Przedsiębiorstwa do reklamacji w powyższym terminie oznacza uznanie reklamacji za uzasadnioną w przypadku zgłoszonych żądań przez Konsumenta z punktów a), b), c) ust. 5 § 23 nin. Regulaminu,
- bezzwłocznego usuwania zakłóceń w dostarczaniu wody i odprowadzaniu ścieków spowodowanych awarią sieci,
- udzielania odbiorcom usług na ich żądanie, informacji dotyczących występujących zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków oraz planowanym terminie usunięcia zakłócenia.

§ 36

Na żądanie odbiorcy usług Przedsiębiorstwo jest obowiązane przekazać do sprawdzenia właściwemu Urzędowi Miar w celu prawidłowości działania wodomierza głównego, nie później niż w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia. Zasady rozliczeń z tego tytułu określa § 30 i 31.

Rozdział XI

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

§ 37

1. Przedsiębiorstwo zawiadamia odbiorców usług o przewidywanych terminach i czasie planowanych przerw w realizacji zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków, z co najmniej dwudniowym wyprzedzeniem, w formie:

- a. ogłoszeń prasowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych bądź w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie,
- b. indywidualnych zawiadomień pisemnych, telefonicznych lub za pomocą innego środka komunikacji.

2. Przyczyną przerw w realizacji usług o których mowa w ust. 1, może być w szczególności:

- a. brak dostatecznej ilości wody na ujęciu,
- b. zanieczyszczenia wody na ujęciu w sposób niebezpieczny dla zdrowia,
- c. konieczność przeprowadzenia niezbędnych przeglądów lub napraw urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych.

§ 38

Wstrzymanie zaopatrzenia w wodę i/lub odprowadzania ścieków może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców usług w przypadkach, gdy występują warunki stwarzające zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiające świadczenie usług, a w szczególności jeżeli:

- a) z powodu awarii sieci nie ma możliwości prowadzenia zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków,
- b) dalsze funkcjonowanie sieci stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska,
- c) jeżeli zaistnieje potrzeba zwiększenia dopływu wody do hydrantów pożarowych,
- d) decyzję w tej sprawie wydał Państwowy Inspektor Sanitarny w trybie art. 27 ust.2 ustawy z dnia 14-03-1985r. o Państwowej Inspekcji Sanitarnej (t.j. Dz. U. z 2015r. Nr 212, poz. 277).

§ 39

Przedsiębiorstwo uruchamia zastępczy punkt poboru wody, jeżeli przerwa w dostawie wody przekracza 12 godzin, o czym niezwłocznie powiadamia odbiorców usług w formie podanej w § 37 ust. 1 pkt. a i b .

§ 40

1. Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne gdy:

- a. przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa,
- b. odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrotowe następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty,
- c. jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego,
- d. został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.

2. Wznowienie dostarczania wody i odprowadzania ścieków zostaje podjęte niezwłocznie po ustaniu przyczyn, o których mowa w ust. 1, tj. jeżeli nastąpiło:

- a) wykonanie przebudowy bądź budowa nowego przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego w taki sposób, aby odpowiadały przepisom prawa,
- b) uiszczenie przez odbiorcę usług wszystkich należności, tj. bieżących i zaległych, z wyjątkiem tych, które uległy przedawnieniu,
- c) zaprzestanie wprowadzania ścieków nie spełniających wymogów określonych w przepisach prawa,
- d) zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, pokrycie kosztów związanych z naprawą lub wymianą celowo uszkodzonego wodomierza lub urządzenia pomiarowego, podłączenia wodomierza lub urządzenia pomiarowego tak, aby mogło mierzyć ilość dostarczanej wody lub wprowadzanych ścieków.

§ 41

1. Odcinając dostawę wody w przypadkach, o których mowa w § 40 ust. 1 pkt. a) i b), Przedsiębiorstwo równocześnie udostępni zastępczy punkt poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i informuje odbiorcę usług o możliwościach odpłatnego korzystania z tego punktu.
2. Przedsiębiorstwo o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego oraz o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru wody zawiadamia Powiatowego Inspektora Sanitarnego, Wójta Gminy oraz odbiorcę usług co najmniej na 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

Rozdział XII

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 42

1. Za wodę :
 - a) pobraną z publicznych studni i źródeł ulicznych,
 - b) zużytą do zraszania publicznych ulic i publicznych terenów zielonych,Przedsiębiorstwo obciąża właściwą jednostkę samorządu terytorialnego na podstawie cen i stawek ustalonych w taryfie.
2. W przypadku nie opomiarowanego poboru wody z urządzeń na powyższe cele , obciążenie następuje na podstawie zadeklarowanej ilości w okresach miesięcznych.

§ 43

1. Woda do celów przeciwpożarowych dostępna jest przede wszystkim z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej.
2. Zapewnienie dostawy wody na cele ppoż. następuje na podstawie pisemnej umowy zawartej pomiędzy gminą, przedsiębiorstwem i jednostką straży pożarnej.
3. Ilość wody pobranej na cele ppoż. wraz z określeniem punktów poboru ustalana jest na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę straży pożarnej w okresach miesięcznych.
4. Należność za wodę pobraną na cele ppoż. reguluje Gmina Szudziałowo.

Rozdział XIII

Możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 44

Potencjalni odbiorcy mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności do usług :

1. W Urzędzie Gminy, który udostępnia nieodpłatnie do wglądu :

- a. studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego Gminy,
- b. miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego,
- c. niniejszy regulamin,
- d. warunki udzielonego zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków,

2. W Przedsiębiorstwie, które udostępnia nieodpłatnie do wglądu :

- a. wieloletnie plany rozwoju i modernizacji,
- b. niniejszy regulamin.