

Uchwała Nr XXXII/307/06 Rady Miejskiej w Augustowie z dnia 2 lutego 2006 r.

**UCHWAŁA NR XXXII/307/06
RADY MIEJSKIEJ W AUGUSTOWIE**

z dnia 2 lutego 2006 roku.

w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

Na podstawie art.19 ust.1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków /Dz. U. Nr 72, poz.747; z 2002 r. Nr 113, poz. 984; z 2004 r. Nr 96, poz. 959, Nr 173, poz. 1808; z 2005 r. Nr 85, poz. 729 i Nr 130, poz. 1087/ Rada Miejska w Augustowie uchwala, co następuje:

§ 1. Uchwalić Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasta Augustów, stanowiący załącznik Nr 1 do niniejszej uchwały.

§ 2. Traci moc Uchwała Nr XXXVIII/358/02 Rady Miasta Augustów z dnia 23 września 2002 r. w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta Augustów.

§ 4. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Podlaskiego.

Przewodniczący

Rady Miejskiej w Augustowie

Andrzej Kurczyński

Załącznik Nr 1

do Uchwały Nr XXXII/307/06 Rady Miejskiej w Augustowie z dnia 2 lutego 2006 roku.

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

Rozdział I

Postanowienia ogólne.

§ 1. Regulamin określa zasady prowadzenia i warunki korzystania z usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę oraz zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasta Augustów.

§ 2. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

ustawa – ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. Nr 72, poz. 747 ze zm.);

osoba – osoba fizyczna lub osoba prawna;

Odbiorca- odbiorca usług, o którym mowa w art. 2 pkt 3) ustawy;

Przedsiębiorstwo – przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, o którym mowa w art. 2 pkt 4) ustawy;

umowa – umowa o zaopatrzeniu w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, o której mowa w art. 6 ustawy;

wodomierz – przyrząd pomiarowy, zainstalowany na wewnętrznej instalacji wodociągowej obiektu budowlanego wielolokalowego przy punkcie czerpalnym wody odrębnego lokalu;

wodomierz własny – przyrząd pomiarowy, zainstalowany przy punkcie czerpalnym wody z własnego ujęcia, służący określeniu ilości ścieków (np. z myjni samochodów), powstałych z wody pochodzącej z tego ujęcia, odprowadzonych do sieci Przedsiębiorstwa;

dotatkowy wodomierz – przyrząd pomiarowy zainstalowany za wodomierzem głównym, służący określeniu ilości wody bezpowrotnie zużytej;

okres obrachunkowy – określony w umowie okres rozliczeń za usługi dostarczania wody i/lub odprowadzania ścieków.

§ 3. Dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie umowy zawartej między Przedsiębiorstwem a Odbiorcą.

Rozdział II

Minimalny poziom usług świadczonych w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków

§ 4. Przedsiębiorstwo dostarcza wodę i odprowadza ścieki zapewniając zdolność posiadanej sieci, a w szczególności:

dostarcza do nieruchomości wodę o odpowiedniej jakości przeznaczoną do spożycia przez ludzi w sposób ciągły i niezawodny;

zapewnia w posiadanej sieci odpowiednie ciśnienie wody, o wielkości wynikającej z warunków technicznych przyłączenia;

odbiera ścieki w sposób ciągły, o stanie i składzie zgodnym z obowiązującymi przepisami, w ilości określonej w dokumentacji projektowej i warunkach przyłączenia nieruchomości;

określa dopuszczalne wskaźniki zanieczyszczeń odbieranych ścieków, a także kontroluje, czy jakość przyjmowanych ścieków jest zgodna z obowiązującymi przepisami;

zapewnia spełnienie warunków wprowadzenia ograniczeń dostarczania wody w przypadku wystąpienia jej niedoboru na zasadach określonych w zezwoleniu;

dokonuje na własny koszt niezbędnych napraw sieci, będących w jego posiadaniu, za wyjątkiem uszkodzeń powstałych z przyczyn leżących po stronie Odbiorcy;

buduje sieć, w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji sieci;

instaluje na własny koszt wodomierz główny po odbiorze technicznym przyłącza i zawarciu umowy;

ponosi koszty zakupu, montażu i utrzymania wodomierza głównego;

usunie awarię na przyłączy wodociągowym będącym w posiadaniu Odbiorcy na jego koszt, jeżeli:

Odbiorca nie usunie jej we własnym zakresie w ciągu 5 godzin od jej wystąpienia,

awaria powoduje zniszczenia,

nie jest możliwe odcięcie dopływu wody tylko do przyłączy, które uległo awarii, i okoliczności w/w wystąpią jednocześnie;

zamyka i otwiera dopływ wody w sezonowych ujęciach wody na zlecenie Odbiorcy;

informuje mieszkańców co kwartał o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w sposób zwyczajowo przyjęty.

Rozdział III

Obowiązki odbiorcy

§ 5. Odbiorca korzysta z zaopatrzenia w wodę i/lub odprowadzania ścieków w sposób niepowodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo oraz nieutrudniający jego działalności, a w szczególności:

wykorzystuje wodę i/lub odprowadza ścieki na warunkach określonych w umowie i w warunkach technicznych przyłączenia nieruchomości;

użytkuje wewnętrzną instalację wodociągową, w sposób eliminujący możliwość wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci, na skutek cofnięcia do sieci wody:

z wewnętrznej instalacji wodociągowej,

cieplej,

z instalacji centralnego ogrzewania,

zabezpiecza przed dostępem osób nieuprawnionych pomieszczenie, w którym zainstalowany jest wodomierz główny;

użytkuje wewnętrzną instalację kanalizacyjną w sposób niepowodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej;

informuje Przedsiębiorstwo o zrzutach awaryjnych lub zmianie jakości ścieków odbiegających od parametrów określonych w warunkach umowy;

umożliwia osobom reprezentującym Przedsiębiorstwo prawo wstępu na teren nieruchomości do pomieszczeń w celach określonych przepisami ustawy oraz niniejszego regulaminu;

zawiadamia Przedsiębiorstwo o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomb;

montuje, utrzymuje i legalizuje na własny koszt:

wodomierz,

wodomierz własny,

dotatkowy wodomierz;

informuje Przedsiębiorstwo o zmianach stanu prawnego nieruchomości;

powiadamia Przedsiębiorstwo o wszelkich zmianach technicznych w instalacjach wewnętrznych, które mogą mieć wpływ na działanie sieci;

udostępnia nieodpłatnie Przedsiębiorstwu miejsce na elewacji lub ogrodzeniu Odbiorcy, celem umieszczenia tabliczek z oznakowaniem armatury wodociągowej i/lub kanalizacyjnej;

zobowiązany jest do natychmiastowego usunięcia awarii na przyłączy będącym w jego posiadaniu (jeżeli awarii nie usunie w ciągu 5 godzin od jej wystąpienia, Przedsiębiorstwo postąpi jak w § 4 ust. 10);

powiadamia Przedsiębiorstwo o posiadanych własnych ujęciach wody w celu prawidłowego ustalenia opłat za odprowadzone ścieki;

nie może łączyć instalacji wodociągowej zasilanej z sieci z:

własnym ujęciem wody,

instalacją zasilaną z własnego ujęcia wody.

Rozdział IV

Szczegółowe warunki zawierania i rozwiązywania umów

§ 6. Postanowienia umów zawieranych przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcą nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy oraz postanowień niniejszego regulaminu.

§ 7. 1. Umowa określa obowiązki stron w zakresie utrzymania przyłączy oraz zasad usuwania awarii.

2. W przypadku, gdy przyłącze jest w posiadaniu Odbiorcy, odpowiedzialność Przedsiębiorstwa za zapewnienie ciągłości i jakości świadczonych usług jest ograniczona do posiadanych przez Przedsiębiorstwo sieci.

3. Umowa określa miejsce wykonania usługi dostarczania wody i/lub odprowadzania ścieków.

§ 8. 1. Przedsiębiorstwo zawiera umowę na pisemny wniosek przyszłego Odbiorcy, po spełnieniu przez niego warunków technicznych przyłączenia oraz wylegitymowaniu się tytułem prawnym do nieruchomości.

2. Zawarcie umowy na dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków następuje po podpisaniu przez strony protokołu odbioru końcowego robót wykonanych w związku z przyłączeniem do sieci oraz po dostarczeniu inwentaryzacji geodezyjnej powykonawczej przez osobę wnioskującą.

3. Umowa może być zawarta z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieregulowanym stanie prawnym, po uprawdopodobnieniu faktu korzystania z przyłączonej nieruchomości.

§ 9. 1. Umowa może być zawarta z osobami korzystającymi z lokali na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego.

2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 zawiera:

określenie osób korzystających z lokali, w tym określenie ich tytułu prawnego do zajmowanego lokalu wraz z ich zgodą na zawarcie takiej umowy, potwierdzoną własnoręcznym podpisem;

oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osób korzystających z lokali o obowiązkach określonych w art. 6 ust. 6 ustawy.

3. Do wniosku dołącza się schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym, wraz z określeniem lokalizacji

wszystkich punktów czerpalnych.

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

5. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić zawarcia umowy z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego i osobami korzystającymi z lokali w tym budynku, gdy nie są spełnione równocześnie wszystkie warunki określone w art. 6 ust. 6 ustawy.

6. Przedsiębiorstwo ma prawo wypowiedzieć umowę właścicielowi lub zarządcy budynku wielolokalowego, jeżeli w trakcie jej obowiązywania wystąpią warunki uniemożliwiające jej spełnienie, w szczególności warunki uniemożliwiające ustalenie należności za dostarczoną wodę i/lub odprowadzone ścieki dla poszczególnych Odbiorców w tym budynku, w terminie określonym w umowie.

§ 10. 1. Umowa jest zawierana na czas określony lub nieokreślony.

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

3. Nie wymaga zachowania formy pisemnej zmiana taryfy w czasie obowiązywania umowy oraz zmiana adresu do korespondencji.

§ 11. W przypadku zmiany stanu prawnego nieruchomości przyłączonej do sieci Przedsiębiorstwa, skutkującej zmianą Odbiorcy, Przedsiębiorstwo zawiera umowę z nowym Odbiorcą, z zachowaniem dotychczasowych warunków technicznych świadczenia usług.

§ 12. 1. Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron z zachowaniem okresu wypowiedzenia określonego w umowie.

2. Rozwiązanie umowy przez Odbiorcę za wypowiedzeniem następuje przez złożenie pisemnego oświadczenia woli w siedzibie Przedsiębiorstwa lub przesłanie takiego oświadczenia listem poleconym.

3. Umowa może być rozwiązana w drodze porozumienia stron.

4. Umowa wygasa w przypadku:

śmierci Odbiorcy będącego osobą fizyczną;

utrąty przez Odbiorcę prawa do korzystania z nieruchomości;

utrąty przez Przedsiębiorstwo zezwolenia na prowadzenie działalności.

§ 13. Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu umowy Przedsiębiorstwo dokonuje zamknięcia przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego oraz demontuje wodomierz główny i/lub urządzenie pomiarowe.

Rozdział V

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

§ 14. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcami na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczanej wody i/lub odprowadzanych ścieków.

§ 15. 1. Ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie odczytu wodomierza głównego.

2. W przypadku zawarcia umów z osobami korzystającymi z lokali w budynkach wielolokalowych, ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych wody odrębnych lokali, z uwzględnieniem różnicy pomiędzy wskazaniem wodomierza głównego a sumą wskazań wodomierzy.

3. W przypadku korzystania z podłączeń prowizorycznych (np. na czas budowy), w okresie przejściowym, do czasu zamontowania wodomierza głównego na przyłączy, zużycie wody rozliczane będzie ryczałtowo, zgodnie z obowiązującym rozporządzeniem.

§ 16. 1. Jeżeli Odbiorca pobiera wodę z ujęć własnych i odprowadza ścieki do sieci Przedsiębiorstwa, w razie braku urządzeń pomiarowych, ilość odprowadzonych ścieków jest ustalona jako równą ilości wody pobranej ustalonej na podstawie wodomierzy własnych.

2. Jeżeli Odbiorca pobiera wodę z ujęć własnych oraz z sieci Przedsiębiorstwa i odprowadza ścieki do sieci Przedsiębiorstwa, w razie braku urządzeń pomiarowych, ilość odprowadzonych ścieków jest ustalona jako suma wskazań wodomierza własnego i wodomierza głównego.

§ 17. W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza.

§ 18. Strony określają w umowie okres obrachunkowy oraz skutki niedotrzymania terminu zapłaty jak również sposób uiszczenia opłat.

§ 19. 1. Odbiorca reguluje należności za dostarczoną wodę i/lub odprowadzone ścieki na podstawie faktur wystawianych przez Przedsiębiorstwo w okresach obrachunkowych określonych w umowie.

2. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym Odbiorcą są również osoby korzystające z odrębnych lokali, Przedsiębiorstwo wystawia również fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku na ilość wody i/lub ścieków będącą różnicą pomiędzy wskazaniem wodomierza głównego a sumą wskazań wodomierzy.

3. Wniesienie przez Odbiorcę reklamacji, co do wysokości należności określonej w fakturze, nie wstrzymuje obowiązku uregulowania należności.

Rozdział VI

Warunki przyłączenia do sieci oraz odbiór przyłącza

§ 20. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej odbywa się na wniosek o wydanie warunków technicznych przyłączenia nieruchomości do sieci, złożony przez osobę posiadającą tytuł prawny do nieruchomości.

§ 21. 1. Wniosek o wydanie warunków technicznych przyłączenia nieruchomości do sieci powinien w szczególności zawierać:

oznaczenie wnioskodawcy;

określenie:

ilości przewidywanego poboru wody,

charakterystyki zużycia wody;

wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju, a w przypadku Odbiorców przemysłowych również ich jakości;

informacje określające charakterystykę techniczną obiektu, do którego dostarczana będzie woda, a w szczególności:

rodzaj lokali (mieszkalne, użytkowe),

wyposażenie w urządzenia przeciwpożarowe;

wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i/lub odprowadzania ścieków.

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

1) dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek;

2) aktualną mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości, o której mowa w ust. 1, względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

§ 22. 1. Przedsiębiorstwo określa warunki techniczne przyłączenia i przekazuje je wnioskodawcy w terminie nie dłuższym niż 21 dni od dnia złożenia wniosku. W szczególnie uzasadnionych przypadkach termin ten może ulec przedłużeniu.

2. Warunki techniczne przyłączenia są ważne 1 rok od dnia ich określenia.

3. Warunki techniczne przyłączenia powinny, co najmniej:

wskazać miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci;

określić możliwości zapewnienia dostaw wody zgodnie z maksymalnym zapotrzebowaniem określonym przez Odbiorcę/ów;

wskazać miejsce zainstalowania wodomierza głównego i/lub urządzenia pomiarowego;

określić możliwości zapewnienia odbioru ścieków w ilości określonej przez Odbiorcę/ów;

określić parametry odprowadzanych ścieków;

określić sposób odbioru technicznego wykonanego przyłącza.

§ 23. 1. Warunkiem przystąpienia do robót przyłączeniowych jest wcześniejsze uzgodnienie dokumentacji technicznej z Przedsiębiorstwem oraz spełnienie innych wymagań określonych przepisach budowlanych.

2. Wykonanie przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego może być zrealizowane wyłącznie przez osoby posiadające uprawnienia budowlane w zakresie budowy sieci sanitarnej.

3. O terminie przystąpienia do robót budowlanych zobowiązana jest powiadomić Przedsiębiorstwo osoba określona w § 20, na 3 dni przed ich rozpoczęciem.

§ 24. 1. Po zgłoszeniu przez osobę określoną w § 20 gotowości do odbioru technicznego przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego, Przedsiębiorstwo uzgadnia datę odbioru technicznego w terminie nie dłuższym, niż 3 dni od daty zgłoszenia.

2. Przedsiębiorstwo dokonuje odbioru technicznego wykonanego przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego przed zasypaniem w formie protokołu końcowego robót, celem stwierdzenia, czy zostały spełnione warunki techniczne.

3. Po odbiorze technicznym przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego, przed zasypaniem, osoba określona w § 20 zleca na swój koszt sporządzenie inwentaryzacji geodezyjnej powykonawczej i dostarcza ją niezwłocznie do Przedsiębiorstwa.

§ 25. 1. Protokół odbioru końcowego robót, sporządzony po odbiorze technicznym przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego, stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania przyłączenia i jego podpisanie przez strony upoważnia Odbiorcę/ów do złożenia wniosku o zawarcie umowy.

2. Przedsiębiorstwo rozpoczyna dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków nie później niż w ciągu 7 dni od dnia podpisania umowy lub w terminie uzgodnionym przez Odbiorcę.

Rozdział VII

Techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 26. 1. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia nowego Odbiorcy do istniejącej sieci, jeżeli:

w wyniku przyłączenia warunki techniczne pogorszą się tak, że nie zostanie zachowany minimalny poziom usług dotychczasowym Odbiorcom, ze względu na wystąpienie braku zdolności:

produkcyjnych ujęć wody,

stacji uzdatniania wody,

oczyszczalni ścieków,

dostawczych istniejących układów dystrybucji wody,

odprowadzania ścieków;

nie posiada istotnych możliwości technicznych.

2. Zakazane jest odprowadzanie wód opadowych i roztopowych do sieci Przedsiębiorstwa.

2. Dostęp do usług wodociągowych i/lub kanalizacyjnych w przyszłości określają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji sieci.

§ 27. 1. Gdy w wieloletnich planach rozwoju i modernizacji sieci nie jest przewidziana budowa sieci w określonym obszarze lub miejscu, a osoba ubiegająca się o przyłączenie wyraża wolę budowy odcinka sieci, Gmina Miasto Augustów może zawrzeć z taką osobą umowę o wspólnej realizacji inwestycji, jeżeli:

zainteresowana osoba złoży pisemny wniosek do budżetu miasta w w/w sprawie;

wniosek zostanie przyjęty do zadań Gminy Miasta Augustowa;

w budżecie miasta zostaną ujęte środki finansowe na realizację tej inwestycji.

2. Umowa zostanie zawarta po spełnieniu wszystkich wymienionych warunków.

2. Po zawarciu umowy w/w osoba wystąpi z wnioskiem do Przedsiębiorstwa o wydanie warunków technicznych przyłączenia.

Rozdział VIII

Możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 28. W Urzędzie Miejskim w Augustowie można uzyskać nieodpłatnie informacje o warunkach udzielania zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

§ 29. Potencjalni Odbiorcy mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności do usług w:

Urzędzie Miejskim w Augustowie, który udostępni nieodpłatnie do wglądu:

studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy,

miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego,

niniejszy regulamin;

Przedsiębiorstwie, które udostępnia nieodpłatnie do wglądu:

wieloletni plan rozwoju i modernizacji sieci,

niniejszy regulamin.

Rozdział IX

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

§ 30. 1. Przedsiębiorstwo ma obowiązek:

udzielania Odbiorcom wszelkich istotnych informacji dotyczących wystąpienia:

zakłóceń w dostawach wody i/lub odprowadzaniu ścieków,

awarii sieci,

planowanych przerw w świadczeniu usług;

niezwłocznie poinformować Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostarczaniu wody, o ile czas ich trwania przekracza 6 godzin;

poinformowania, w sposób zwyczajowo przyjęty o planowanych przerwach lub ograniczeniach w:

dostarczaniu wody z wyprzedzeniem co najmniej 2 dni,

odprowadzaniu ścieków z wyprzedzeniem co najmniej 7 dni;

w razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostarczaniu wody przekraczającej 12 godzin zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

2. W przypadkach wymienionych w ust. 1 Odbiorcy nie przysługuje prawo do odszkodowania.

2. Przedsiębiorstwo ma prawo ograniczyć lub wstrzymać świadczenie usług bez uprzedniego zawiadomienia Odbiorców wyłącznie z ważnych powodów, a w szczególności gdy:

występują warunki stwarzające zagrożenie dla:

życia lub zdrowia ludzkiego,

środowiska naturalnego;

zaistniały potrzeby przeciwpożarowe;

zaistniały przyczyny techniczne.

Rozdział X

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

§ 31. 1. Odbiorca ma prawo do:

należytego poziomu obsługi wg powszechnie przyjętych standardów w zakresie obsługi klienta;

uzyskiwania od Przedsiębiorstwa wszelkich informacji dotyczących realizowanych przez Przedsiębiorstwo usług;

zgłoszenia reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi;

informacji o przewidywanych zakłóceniach w realizacji usług zaopatrzenia w wodę i/lub odprowadzania ścieków przekazywanych z wyprzedzeniem bezpośrednio lub w sposób zwyczajowo przyjęty.

2. Przedsiębiorstwo udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 3 dni.

2. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi w tej samej formie 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.

3. Reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej.

4. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwienia reklamacji w terminie 14 dni od daty wpływu.

Rozdział XI

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 32. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa, a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci.

§ 33. Zapewnienie wody na cele przeciwpożarowe następuje na podstawie umowy zawartej pomiędzy Gminą Miasto Augustów, Przedsiębiorstwem i Komenda Powiatową Straży Pożarnej w Augustowie.

§ 34. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez Komendę Powiatową Straży Pożarnej w Augustowie w umownie ustalonych okresach.

§ 35. Należność za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe reguluje Gmina Miasto Augustów.

Rozdział XII

Postanowienia końcowe

§ 36. W sprawach nie objętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy prawa, a w szczególności przepisy ustawy wraz z przepisami wykonawczymi do

ustawy.

Metryka strony

Udostępniający: **Urząd Miejski w Augustowie**

Wytwarzający/odpowiadający: **Rada Miasta Augustów**

Wprowadzający: **Rada Miasta Augustów**

Data modyfikacji: **2006-02-21**

Opublikował: **Beata Filipow**

Data publikacji: **2006-02-21**