

PROJEKT
Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków

ROZDZIAŁ I
PRZEPISY OGÓLNE

§ 1

Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi za pomocą urządzeń wodociągowych oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych na terenie Gminy Ustka.

§ 2

1. Ilekroć w regulaminie mowa jest o „Ustawie” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 328, z późn.zm).
2. użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym w szczególności Ustawa.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne Zakład Usług Wodnych Sp. z o.o. w Słupsku, o którym mowa w Regulaminie zwane jest w treści Przedsiębiorstwem.

ROZDZIAŁ II
MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO
WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY
I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

§ 3

Przedsiębiorstwo ma obowiązek:

1. Zapewnienia w zakresie dostawy wody i odprowadzenia ścieków:
 - a/ ciągłości i niezawodności dostawy wody do nieruchomości dla której zawarta została umowa, zgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej, o ciśnieniu umożliwiającym użytkowanie wody nie mniejszym niż 0,2 MPa i nie większym niż 0,6 MPa, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych strukturą i średnicą sieci wodociągowej, przyłącza wodociągowego i instalacji wewnętrznej odbiorcy usług.
 - b/ dostawy wody o jakości wymaganej dla wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi ustalonej zgodnie z wymaganiami określonymi właściwymi przepisami prawa, w tym wymaganiami bakteriologicznymi, fizykochemicznymi i organoleptycznymi,
 - c/ dostawy wody w ilości zgodnie z zawartą umową i wydanymi warunkami technicznymi przyłączenie nieruchomości, nie mniejszej niż 0,3 m³ na dobę.
 - d/ ciągłości i niezawodności odbioru ścieków do urządzeń kanalizacyjnych z nieruchomości dla której zawarta została umowa, zgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci kanalizacyjnej, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych strukturą i średnicą sieci kanalizacyjnej, przyłącza kanalizacyjnego i instalacji wewnętrznej odbiorcy usług.
 - e/ poziom świadczonych usług, za które przedsiębiorstwo ponosi odpowiedzialność, stwierdza się w miejscu włączenia przyłącza wodociągowego i/lub przyłącza kanalizacyjnego do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej.
2. Zapewnienia spełnienia warunków wprowadzenia ograniczeń dostarczenia wody w przypadku wystąpienia jej niedoboru, m.in. spowodowanego wyjątkowymi warunkami atmosferycznymi, w szczególności suszą.
3. Ustalania i wydawania warunków technicznych podmiotom zainteresowanym podłączeniem do sieci wodociągowej i sieci kanalizacyjnej.
4. Prowadzenia regularnej wewnętrznej kontroli jakości wody.

5. Zapewnienia ogólnych wymagań w zakresie jakości materiałów stosowanych do budowy urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych zgodnie z obowiązującymi normami.
6. Zapewnienia prawidłowej eksploatacji i naprawy urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.
7. Zainstalowania na własny koszt wodomierza głównego u Odbiorcy, po odbiorze technicznym przyłącza i zawarciu umowy, oraz ponoszenia kosztów jego utrzymania.
8. Informowania odbiorców o jakości dostarczanej wody poprzez umieszczenie informacji na stronie internetowej Przedsiębiorstwa.
9. Powiadamiania Odbiorców o planowanych zamknięciach wody w czasie nie krótszym niż 2 doby przed jej zamknięciem;
10. Zapewnienia zastępczych punktów poboru wody i poinformowania Odbiorców o ich lokalizacji, w przypadku, gdy przewidywana przerwa w dostawie wody przekracza 24 godziny.

§ 4

Przedsiębiorstwo ma prawo:

1. Odciąć dostawę wody i/lub odbiór ścieków w przypadkach i na warunkach określonych w art. 8 ustawy;
2. Dokonywać kontroli przyłącza wodociągowego od sieci wodociągowej do zaworu znajdującego się za wodomierzem głównym włącznie; oraz w przypadku posiadania wodomierza do ustalenia ilości wody bezzwrotnie zużytej wewnętrznej instalacji wodociągowej;
3. Dokonywać kontroli przyłącza kanalizacyjnego od miejsca włączenia do sieci, wewnętrznej instalacji kanalizacyjnej i wewnętrznych urządzeń do oczyszczania ścieków będących własnością Odbiorcy usług oraz ilość i jakość odprowadzanych ścieków;
4. Wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń odbiorcy usług, w celu:
 - przeprowadzenia kontroli wodomierza głównego, urządzenia pomiarowego lub wodomierzy zainstalowanych na sieci wewnętrznej,
 - zainstalowania, wymiany lub demontażu wodomierza głównego;
 - przeprowadzenia przeglądów i napraw urządzeń posiadanych przez Przedsiębiorstwo;
 - sprawdzenia ilości i jakości ścieków wprowadzonych do sieci;
 - odcięcia przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego lub założenia plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczania wody do nieruchomości;
 - usunięcie awarii przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.

Pracownicy Przedsiębiorstwa mogą wykonywać w/w czynności na podstawie pisemnego upoważnienia, które okazują na żądanie Odbiorcy usług.

§ 5

Odbiorca korzysta z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo oraz nie utrudniający jego działalności, a w szczególności:

1. Wykorzystując pobieraną wodę oraz wprowadzając ścieki w celach określonych w umowie i w warunkach przyłączenia nieruchomości;
2. Użytkując wewnętrzną instalację wodociągową, w sposób eliminujący możliwość wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci;
3. Zabezpieczając pomieszczenie/studzienkę wodomierzową, w którym zainstalowany jest wodomierz główny przed zalaniem wodą, zamarznięciem oraz dostępem osób nieuprawnionych;
4. Utrzymując pomieszczenie/studzienkę wodomierzową, w którym zainstalowany jest wodomierz lub urządzenie pomiarowe w sposób prawidłowy i uniemożliwiający ich uszkodzenie;
5. Użytkując wewnętrzną instalację kanalizacyjną, w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej;
6. Nie wlewanie do urządzeń instalacji kanalizacyjnej substancji o składzie i stężeniach przekraczających normy określone w obowiązujących przepisach, substancji palnych i wybuchowych, substancji żrących i toksycznych;
7. Nie wrzucania do urządzeń instalacji kanalizacyjnej odpadów stałych, które mogą powodować zmniejszenie przepustowości przewodów kanalizacyjnych;
8. Informować Przedsiębiorstwo o własnych ujęciach wody oraz instalacji zasilanej z tych ujęć, w stopniu umożliwiającym ustalenie, czy mogą one oddziaływać na instalacje zasilane z sieci eksploatowanej przez Przedsiębiorstwo oraz ustalenia ilości ścieków odprowadzanych do kanalizacji;

9. Informując Przedsiębiorstwo o zrzutach awaryjnych lub zmianie jakości ścieków odbiegających od warunków umowy;
10. Zawiadamiając Przedsiębiorstwo o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomby;
11. Informując Przedsiębiorstwo o zmianach stanu prawnego nieruchomości;
12. Powiadamiając Przedsiębiorstwo o wszelkich zmianach technicznych w instalacjach wewnętrznych, które mogą mieć wpływ na działanie sieci;
13. Wykonując na swój koszt wszelkie naprawy instalacji i przyłączy, których własnością nie jest Przedsiębiorstwo;
14. Ponosząc koszty napraw wszelkich urządzeń będących własnością Przedsiębiorstwa uszkodzonych z winy Odbiorcy usług;
15. Niezwłocznie informując Przedsiębiorstwo o awariach instalacji, przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych;
16. Dokonując terminowej zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki;
17. Udostępniając nieodpłatnie Przedsiębiorstwu miejsce na elewacji lub ogrodzeniu nieruchomości, celem umieszczenia tabliczek z oznakowaniem armatury wodociągowej;
18. Umożliwiając upoważnionym przedstawicielom Przedsiębiorstwa wstępu na teren nieruchomości i do pomieszczeń celem realizacji zadań nałożonych Ustawą oraz Regulaminem.

§ 6

Odbiorca usług ma prawo:

1. Do nieprzerwanych dostaw wody odpowiadających wymaganiom w zakresie jakości, ilości i ciśnienia i nieprzerwanego odprowadzania ścieków;
2. Zgłaszania Przedsiębiorstwu reklamacji dotyczących nieprawidłowego wykonania przez nie usług oraz należności naliczonych za dostawę wody lub odprowadzanie ścieków;
3. Uczestniczenia w kontrolach przeprowadzanych przez Przedsiębiorstwo.

ROZDZIAŁ III

SZCZEGÓŁOWE WARUNKI I TRYB ZATWIERDZANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

§ 7

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

§ 8

1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą między Przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a Odbiorcą, zgodnie z art. 6 Ustawy;
2. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy;
3. W terminie do 14 dni od dnia złożenia przez przyszłego odbiorcę usług wniosku o zawarcie umowy, o którym mowa w pkt.2 niniejszego Regulaminu, Przedsiębiorstwo sporządza i przekłada odbiorcy usług umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzenie ścieków do podpisu;

4. Umowa o której mowa w ust.3 może zostać zawarta w lokalu przedsiębiorstwa lub poza tym lokalem.
5. W przypadku zawierania umowy poza lokalem Przedsiębiorstwa, Przedsiębiorstwo dostarcza dwa egzemplarze projektu umowy w celu jej podpisania przez wnioskodawcę i zwrotu do Przedsiębiorstwa, które po podpisaniu umowy przekazuje jeden egzemplarz wnioskodawcy.
6. W sytuacji zawarcia umowy poza lokalem Przedsiębiorstwa, odbiorcy usług będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od takiej umowy w terminach i na zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (tj. Dz. U. Z 2017, poz 683 z późniejszymi zmianami).
7. Przedsiębiorstwo udostępnia na swojej stronie internetowej wzór wniosku o zawarcie umowy oraz wzór umowy;
8. Umowa o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków może być zawarta na czas określony lub nieokreślony;
9. Umowa o zaopatrzenie w wodę i/lub 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;
10. Po zawarciu umowy Odbiorca jest zobowiązany do pisemnego poinformowania Przedsiębiorstwa o utracie prawa do korzystania z nieruchomości. Utrata prawa do korzystania z nieruchomości nie zwalnia Odbiorcy od obowiązków wynikających z umowy, w tym regulowania powstałych należności;
11. Umowa może być zawarta z osobami korzystającymi z lokali na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego, na warunkach określonych w ustawie;
12. W przypadku nieruchomości będących współwłasnością stroną umowy są wszyscy współwłaściciele jednocześnie lub osoba ustanowiona zgodnym pisemnym oświadczeniem ich pełnomocnikiem;
13. W razie braku zgodnego ustanowienia pełnomocnictwa dopuszcza się zawarcie umowy z jednym ze współwłaścicieli na jego pisemny wniosek wraz z jego pisemnym oświadczeniem o samodzielnym rozliczaniu usług pomiędzy współwłaścicielami.

§ 9

Umowa zawiera w szczególności postanowienia dotyczące:

1. Ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych lub kanalizacyjnych oraz warunków ich świadczenia;
2. Miejsca wykonywania usługi dostawy wody i odbioru ścieków;
3. Sposób i terminów wzajemnych rozliczeń;
4. Prawa i obowiązki strony umowy;
5. Warunków usuwania awarii przyłączy wodociągowych lub przyłączy kanalizacyjnych będących w posiadaniu odbiorcy usług;
6. Procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych ustawy i urządzeń kanalizacyjnych;
7. Ustaleń zawartych w zezwoleniu, o którym mowa w art. 18 ustawy;
8. Okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy, w tym warunków wypowiedzenia.

§ 10

1. Umowy są zawarte na czas nieokreślony, z zastrzeżeniem postanowień ust.2.
2. Spółka zawiera umowy na czas określony:
 1. gdy tytuł prawny osoby, której nieruchomości została przyłączona do sieci został ustanowiony na czas określony;
 2. z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym;
 3. na wniosek osoby, której nieruchomości została przyłączona do sieci.

§ 11

1. Zmiana umowy następuje poprzez zawarcie nowej umowy lub aneksu do umowy na piśmie, pod rygorem nieważności.
2. Nie wymaga zawarcia nowej umowy lub aneksu umowy zmiana dotycząca taryfy lub zmiana adresu korespondencji. O zmianie adresu do korespondencji Odbiorca informuje Spółkę na piśmie.

§ 12

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

§ 13

Postanowienia umów zawieranych przez Przedsiębiorstwo z odbiorcami usług nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy oraz postanowień Regulaminu

ROZDZIAŁ IV

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

§ 14

1. Podstawę ustalenia ilości pobranej wody lub odprowadzonych ścieków stanowią: wodomierz główny, wodomierz mierzący wodę bezpowrotnie zużytą, urządzenie pomiarowe albo przeciętne normy zużycia.
2. Ilość dostarczanej wody ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego.
3. Ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie urządzenia pomiarowego, a w przypadku jego braku na podstawie wskazań ilości wody pobranej, lub ilości wody pobranej pomniejszonej o ilość wody bezpowrotnie zużytej.
4. W rozliczeniu ilości odprowadzanych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadku, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego w uzgodnieniu z Przedsiębiorstwem.
5. W przypadku braku możliwości odczytu wodomierza głównego, urządzenia pomiarowego podstawą ustalenia ilości pobranej wody lub odprowadzonych ścieków będzie średnie zużycie wody w okresie 3 miesięcy przed ostatnim odczytem wodomierza głównego, urządzenia pomiarowego.
6. Stosowanie przez Przedsiębiorstwo cen i stawek opłat wynikających z nowych, podanych do wiadomości publicznej taryf, nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości.

7. Należności wynikające ze stawki opłaty abonamentowej regulowane są niezależnie od tego czy odbiorca usług pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym.
8. Długość okresu obrotowego określa Umowa, przy czym jest to okres nie krótszy niż jeden miesiąc.
9. Okres rozliczeniowy może ulec wydłużeniu z przyczyn niezależnych od Przedsiębiorstwa, a w przypadku bezskutecznych prób dokonania odczytu wskazań wodomierzy i urządzeń pomiarowych wynikających z nieobecności Odbiorcy w nieruchomości. W takim przypadku Przedsiębiorstwo informuje Odbiorcę o próbie odczytu poprzez pozostawienie informacji o niezastaniu.
10. Spółka ma prawo do pisemnego wezwania Odbiorcy do udostępnienia wodomierzy i urządzeń pomiarowych do odczytu.
11. Odbiorca ma prawo do wcześniejszego rozliczenia świadczeń usług poprzez podanie Przedsiębiorstwu wskazań wodomierzy i urządzeń pomiarowych będących podstawą do wystawienia faktury za dostawę wody i/lub odbiór ścieków.
12. Podanie wskazań wodomierzy i urządzeń pomiarowych przez Odbiorcę może odbywać się w formie pisemnej, za pośrednictwem poczty elektronicznej, faxem lub telefonicznie po dokonaniu autoryzacji Odbiorcy.

§ 15

1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczania wody i/lub odprowadzenia ścieków świadczone przez Przedsiębiorstwo jest faktura.
2. Faktury dostarczane są:
 - pocztą,
 - elektronicznie;
 - bezpośrednio odbiorcy przez uprawnionych pracowników upoważnionych przez Przedsiębiorstwo.
3. Faktury elektroniczne mogą być przysyłane jedynie na podstawie zgody odbiorcy zgodnie z wnioskiem umieszczonym na stronie internetowej Przedsiębiorstwa.
4. Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym na fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od dnia jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.
5. Zwłoka w uregulowaniu należności uprawnia Spółkę do naliczenia odsetek ustawowych.
6. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, Przedsiębiorstwo 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 zawarło odrębną umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.
7. Zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.
8. W przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub na żądanie odbiorcy usług zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.

ROZDZIAŁ V

TECHNICZNE WARUNKI OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚĆ DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH

§ 16

1. Techniczne możliwości świadczenia usług wodociągowo-kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne uzależnione są od lokalizacji nieruchomości, parametrów technicznych sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej takich jak przepustowość, stan techniczny, zdolność produkcyjna, zdolności urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości, pod odpowiednim ciśnieniem i należytej jakości oraz zdolności urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania ścieków w sposób niezawodny a także ich oczyszczania.
2. Poziom dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w przyszłości wyznaczają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, które są w zakresie działania Gminy jako właściciela sieci.

ROZDZIAŁ VI

WARUNKI PRZYŁĄCZENIA DO SIECI

§ 17

1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości składa w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym pisemny wniosek o przyłączenie do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej.
2. Z wnioskiem o przyłączenie mogą wystąpić osoby, które:
 - a) posiadają tytuł prawny do korzystania z nieruchomości
 - b) korzystają z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
3. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien zawierać w szczególności:
 - oznaczenie wnioskodawcy to jest imię i nazwisko (nazwę), adres do korespondencji.
 - wskazanie nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci z podaniem jej położenia (nazwy miejscowości, obrębu geodezyjnego, numeru/numerów ewidencyjnych działek) oraz numeru księgi wieczystej.
 - określenie rodzaju i parametrów wewnętrznej instalacji wodociągowej i/lub kanalizacyjnej w nieruchomości, charakterystycznych wielkości zapotrzebowania na wodę a w szczególności maksymalnego dobowego i godzinowego, przeznaczenia wody, ilości i rodzaju odprowadzanych ścieków (w przypadku wnioskodawców odprowadzających ścieki przemysłowe również jakości ścieków oraz stosowanych lub planowanych urządzeń podczyszczających).
 - planowany termin rozpoczęcia poboru wody i/lub zrzutu ścieków.

§ 18

1. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania wniosku o przyłączenie wydaje dokument o nazwie „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej” (w dalszej części zwane warunkami przyłączenia). W przypadku niemożliwości zachowania terminu przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne pisemnie informuje wnioskodawcę o tym fakcie podając przyczyny, jednocześnie określając nowy termin ich wydania. Ostateczny termin wydania warunków przyłączenia nie może być dłuższy niż 60 dni od daty złożenia wniosku.
2. Warunki przyłączenia wydawane są przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z uwzględnieniem interesu wnioskodawcy oraz:
 - a) bezpieczeństwa, poprawności i efektywności funkcjonowania urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych,
 - b) wymagań obowiązujących przepisów prawa, w szczególności przepisów prawa budowlanego.
3. Warunki przyłączenia zawierają co najmniej:
 - a) wskazanie miejsca i sposobu przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego,
 - b) potwierdzenie lub ustalenie maksymalnej ilości wody, która będzie dostarczana do nieruchomości, potwierdzenie lub ustalenie maksymalnej ilości ścieków, która będzie odprowadzana z nieruchomości oraz ich jakość,
 - c) informacje o konieczności przeprowadzenia prób, odbiorów częściowych i odbioru końcowego przy udziale przedsiębiorstwa,
 - d) informacje o terminie ważności warunków przyłączenia, który nie może być krótszy niż 2 lata od daty ich wydania.
4. W uzasadnionych przypadkach przedsiębiorstwo uprawnione jest do określenia szczegółowych wymagań technicznych w stosunku do przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego oraz wewnętrznej instalacji wodociągowej i/lub kanalizacyjnej jak również warunków ich eksploatacji. Wymagania te muszą być uzasadnione przez przedsiębiorstwo i zgodne z wymaganiami obowiązujących przepisów prawa.

§ 19

1. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci odrębnym przyłączem wodociągowym i/lub kanalizacyjnym.
2. Warunkiem przyłączenia nieruchomości do sieci jest uzyskanie warunków przyłączenia oraz dokonanie przez przedsiębiorstwo odbioru technicznego przyłącza.

ROZDZIAŁ VII

SPOSÓB DOKONYWANIA PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO ODBIORU WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§ 20

1. Przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia przyłączy wodociągowych i/lub kanalizacyjnych przed i po ich uruchomieniu.
2. W ramach sprawdzenia odbieranego przyłącza przedsiębiorstwo kontroluje zgodność wykonanych prac z wydanymi przez nie warunkami przyłączenia oraz z projektem przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego.
3. Jeżeli warunki przyłączenia obejmowały również wybudowanie przez przyszłego odbiorcę urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych warunkiem przystąpienia do odbioru przyłącza jest wcześniejszy odbiór urządzeń.
4. Określone w warunkach przyłączenia próby, odbiory częściowe oraz końcowe przeprowadzane są przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron (odbiorcy usług i przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego) a ich wyniki potwierdzane są w sporządzanych protokołach. .
5. W ramach odbioru przyłącza kanalizacyjnego przedsiębiorstwo ma prawo skontrolować wewnętrzną instalację kanalizacyjną w nieruchomości odbiorcy usług w celu sprawdzenia czy nie ma ona połączenia z instalacją odprowadzania wód opadowych, roztopowych lub drenażowych oraz w zakresie wyposażenia w urządzenia podczyszczające jeśli były wymagane.
6. W przypadku gdy w wyniku sprawdzenia o których mowa w p. 1-5 stwierdzone zostały wady przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego oraz wewnętrznej instalacji przedsiębiorstwo jest uprawnione do odmowy odbioru przyłącza do czasu ich usunięcia.
7. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić odbioru wykonanego przyłącza jeżeli wykonane zostało bez warunków przyłączenia nieruchomości, niezgodnie z wydanymi warunkami, pomimo stwierdzenia wad o których mowa w p. 6 nie zostały one usunięte oraz gdy przeprowadzenie jest niemożliwe z uwagi na zasypanie przyłącza.

§ 21

1. Przedsiębiorstwo dokonuje odbioru przyłącza po zgłoszeniu gotowości w formie pisemnej przez osobę ubiegającą się o przyłączenie. Termin dokonania odbioru nie powinien być późniejszy niż 7 dni roboczych od daty wpływu zgłoszenia.
2. Zgłoszenie odbioru przyłącza powinno zawierać co najmniej:
 - a) dane identyfikujące inwestora i wykonawcy oraz adres przyłącza
 - b) datę i symbol/nr uzgodnienia projektu, o którym mowa w § 21 ust. 2
 - c) proponowany przez zgłaszającego termin odbioru.
3. Protokół odbioru przyłącza powinien zawierać co najmniej:
 - a) dane identyfikujące inwestora i wykonawcy, adres przyłącza oraz termin odbioru
 - b) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy zbrojenia),
 - c) rodzaj ścieków odprowadzanych przyłączem kanalizacyjnym
 - d) uwagi dotyczące różnic pomiędzy wydanymi warunkami przyłączenia i/lub projektem a realizowanym przyłączem,
 - e) dane i podpisy osób biorących udział w czynnościach odbioru przyłącza.
4. Załącznikami do protokołu odbioru końcowego są atesty, deklaracje zgodności bądź aprobaty techniczne materiałów wykorzystanych do budowy przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego, dokumentacja projektowa, inwentaryzacja geodezyjna wykonanego przyłącza.

ROZDZIAŁ VIII

SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI USŁUG I ODPOWIEDNIICH PARAMETRÓW DOSTARCZANEJ WODY I WPROWADZANYCH ŚCIEKÓW

§ 22

1. Przedsiębiorstwo ma obowiązek poinformowania odbiorców o planowanych przerwach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty poprzez wywieszenie informacji w miejscach publicznych i na tablicach ogłoszeń z wyprzedzeniem co najmniej 2 dniowym.
2. Przedsiębiorstwo ma obowiązek poinformowania odbiorców, w sposób zwyczajowo przyjęty o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody o ile przewidywany czas ich trwania przekracza 8 godzin.
3. W przypadku budynków wielolokalowych Przedsiębiorstwo może o zdarzeniach wskazanych w ust. 2 poinformować właściciela lub zarządcę budynku nieruchomości oraz osoby korzystające z lokali, z którymi przedsiębiorstwo zawarło umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzenia ścieków.
4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 24 godziny Przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.
5. Przedsiębiorstwo ma prawo ograniczyć lub wstrzymać świadczenie usług wyłącznie z ważnych powodów, w szczególności, jeżeli jest to uzasadnione potrzebą ochrony życia, zdrowia lub mienia ludzkiego, środowiska naturalnego, potrzebami przeciwpożarowymi, a także przyczynami technicznymi oraz warunkami atmosferycznymi. Nie zwalnia to Przedsiębiorstwa z obowiązku zastosowania wszelkich dostępnych mu sposobów dla złagodzenia tych uciążliwości dla Odbiorców.

ROZDZIAŁ IX

STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG A W SZCZEGÓLNOŚCI SPOSOBY ZAŁATWIANIA REKLAMACJI ORAZ WYMIANY INFORMACJI DOTYCZĄCYCH W SZCZEGÓLNOŚCI ZAKŁÓCEŃ W DOSTAWIE WODY I ODPROWADZENIU ŚCIEKÓW

§ 23

Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielania odbiorcom usług wszelkich istotnych informacji w szczególności dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzenie ścieków;
- 2) występujących zakłóceń w dostawie wody lub w odprowadzaniu ścieków, w tym o planowanych przerwach w świadczeniu usług;
- 3) występujących awariach urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

§ 24

1. Każdy odbiorca usług ma prawo zgłoszenia reklamacji dotyczących sposobu świadczenia usług wykonywanych przez Przedsiębiorstwo, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług, jakości wody oraz wysokości naliczonych opłat za te usługi.
2. Reklamacje może być składana w formie email lub pisemnie po powzięciu informacji o wystąpieniu zdarzenia stanowiącego podstawę jej złożenia jednak nie później niż dwa miesiące od okresu obrotowego, którego reklamacja dotyczy.
3. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia otrzymania reklamacji w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub jej doręczenia Przedsiębiorstwu w inny sposób.

§ 25

W siedzibie Przedsiębiorstwa winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:

- 1) aktualnie obowiązujące na terenie Gminy Ustka taryfy;
- 2) tekst „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzenia ścieków, obowiązujący na terenie Gminy Ustka;
- 3) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody.

ROZDZIAŁ X

WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWPOŻAROWE

§ 26

1. Woda do celów przeciwpożarowych dostępna jest z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w tym z hydrantów przeciwpożarowych w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych strukturą i średnicą sieci wodociągowej.
2. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa jest Państwowa Straż Pożarna i Ochotnicza Straż Pożarna. Uprawnieni zobowiązani są do powiadomienia przedsiębiorstwa o miejscu pożaru niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia, nie później niż 1 dzień po zdarzeniu.
3. Sposób określania należności przysługującej przedsiębiorstwu ze strony Gminy z tytułu dostawy wody na cele przeciwpożarowe określa umowa zawarta z gminą.

ROZDZIAŁ XI

PRZEPISY KOCOWE

§ 27

W sprawach nieobjętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy Ustawy wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.