

Uchwała nr XXIII 156 / 08
Rady Miejskiej w Czarnem
z dnia 04 grudnia 2008r.

w sprawie regulaminu dostarczania wody w zakresie działalności wodociągowej Zespołu Zarządców Nieruchomości Spółka z o.o Oddział Energetyki Ciepłej w Warszawie

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt. 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142 poz. 1591 zm. z 2002 r. Nr 23, poz. 220, Nr 62, poz. 558, Nr 113, poz. 984,- z 2003 r. Nr 214, poz. 1806. , Nr 80, poz. 717, Nr 162, poz. 1568, z 2004 r. . Nr 153, poz. 1271, . Nr 102, poz. 1055, Nr 116, poz. 1203, Nr 214 poz. 1806, z 2005 r. Nr 172, poz. 1441, z 2006 Nr 17, poz. 128, Nr 175 poz 1457, Nr 181 poz. 1337, z 2007 Nr 48 poz 327) oraz art. 19 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2006r Nr 123 poz. 858 , z 2007 Nr 147, poz. 1033)

Rada Miejska w Czarnem uchwala, co następuje:

§ 1

Uchwala się regulamin dostarczania wody w zakresie działalności wodociągowej Zespołu Zarządców Nieruchomości Spółka z o.o Oddział Energetyki Ciepłej w Warszawie, który stanowi załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2

Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Pomorskiego.

PRZEWODNICZĄCY
Rady Miejskiej w Czarnem
mgr Benedykt Lipski

**Regulamin dostarczania wody w zakresie działalności wodociągowej
ZZN WAM Sp. z o.o.**

Regulamin określa prawa i obowiązki Przedsiębiorstwa oraz Odbiorców usług zwanych w dalszej części Regulaminu również Odbiorcami w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę realizowanego na terenie Czarne. Ilekcrc w Regulaminie jest mowa o ustawie rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę (Dz. U. z 2001 r. Nr 72 poz. 747 z p. zm.).

Rozdział I. Minimalny poziom świadczonych usług w zakresie dostarczania wody.

§ 1.1. Woda przeznaczona do spożycia przez ludzi winna odpowiadać jakościowo wymaganiom określonym w Rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 29 marca 2007 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. z 2007 r. Nr 61 poz. 417 z p. zm.).

2. Wymagane ciśnienie wody powinno wynosić:

- 1) na zaworze głównym za wodomierzem nie mniej niż 0,2 MPa i nie więcej niż 0,6 MPa,
- 2) na hydrancie zewnętrznym nie mniej niż 0,2 MPa.

§ 2.1. Minimalną i maksymalną ilość dostarczanej wody określa umowa zawarta z Odbiorcą.

2. Pomiar wymaganego ciśnienia oraz ocena jakości dostarczanej wody odbywa się w miejscu zaworu głównego czyli na połączeniu instalacji wewnętrznej z siecią wodociagową, a w przypadku przyłączy będących w posiadaniu Odbiorcy, na najbliższym hydrancie zainstalowanym na sieci.

§ 3.1. Przedsiębiorstwo ponosi pełne koszty zakupu, wymiany, utrzymania i legalizacji wodomierza głównego oraz wodomierza mierzącego ilość wody pobranej z własnych ujęć wody..

2. Wodomierze poza wodomierzem głównym są częścią instalacji wewnętrznej i ich koszty nabycia, montażu, oplombowania, utrzymania oraz legalizacji obciążają właściciela instalacji – Odbiorcę.

Rozdział II. Obowiązki i prawa Przedsiębiorstwa.

§ 4.1. Dostarczać wodę odpowiadającą jakościowo wymaganiom określonym w przepisach wymienionych w § 1 pkt 1 Regulaminu, w tym celu Przedsiębiorstwo dokonuje fizykochemicznej i mikrobiologicznej kontroli jakości wody jeden raz na kwartał.

2. Zapewnić w posiadanej sieci wymagane ciśnienie wody, określone w § 1 pkt 2 Regulaminu.
3. Dokonać wymiany uszkodzonego wodomierza w ciągu 3 dni od daty zgłoszenia.
4. Wykonywać legalizację i naprawę wymontowanych z sieci wodomierzy na bieżąco.
5. Zapewnić prawidłową eksploatację sieci wodociągowej wraz z przyłączami do zaworu głównego będącego na stanie majątkowym Przedsiębiorstwa oraz dokonywać niezbędnych napraw na koszt Przedsiębiorstwa za wyjątkiem uszkodzeń powstałych z winy Odbiorcy.
6. Uzgadniać dokumentację projektową i wydawać warunki techniczne niezbędne do projektowania sieci i przyłączy z uwzględnieniem przepisów i uwarunkowań limitujących prawidłowe funkcjonowanie istniejącego systemu sieci.
7. Reagować możliwie niezwłocznie na zgłoszone przez Odbiorcę reklamacje.
8. Wznović dostawę wody w ciągu 48 godzin od ustania przyczyn odcięcia dostawy wody.
9. Dokonać na zlecenie Odbiorcy demontażu wodomierza w przypadku czasowego nie korzystania przez Odbiorcę z usług.
10. W czasie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin Przedsiębiorstwo zapewni zastępczy pobór wody i poinformuje o jego lokalizacji Odbiorcę.

§ 5. Przedsiębiorstwo ma prawo:

1. Odmówić przyłączenia do sieci stanowiącej własność Przedsiębiorstwa jeżeli sieć lub przyłącze Odbiorcy zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi i uzgodnionym projektem.
2. Ograniczyć lub wstrzymać świadczenie usług wyłącznie z ważnych powodów, w szczególności jeżeli jest to uzasadnione potrzebą ochrony życia lub zdrowia ludzkiego, środowiska naturalnego, potrzebami przeciwpożarowymi, a także przyczynami technologicznymi i technicznymi.
3. Odmówić zawarcia Umowy na zaopatrzenie w wodę 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.
4. Dokonać demontażu wodomierza po upływie terminu wypowiedzenia umowy oraz w przypadku wygaśnięcia umowy.

Rozdział III. Obowiązki i prawa Odbiorcy.

§ 6. Odbiorca ma obowiązek:

1. Wykorzystywać pobieraną wodę w celach określonych w umowie i warunkach przyłączenia nieruchomości do sieci.
2. Użytkować wewnętrzną instalację wodociagową, w sposób eliminujący możliwość skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci, na skutek cofnięcia się wody z wewnętrznej instalacji wodociagowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania.
3. Utrzymywać pomieszczenie, w którym zainstalowany jest wodomierz główny w stanie uniemożliwiającym jego uszkodzenie i oddziaływanie zakłócające jego prawidłowe działanie oraz

zabezpieczenie pomieszczenia przed dostępem osób nieuprawnionych.

4. Zabezpieczyć wodomierz główny przed kradzieżą, uszkodzeniami mechanicznymi lub skutkami niskich temperatur.
5. Poność koszty zakupu lub wymiany wodomierza głównego w przypadku nie wywiązania się z obowiązków zawartych w pkt 4.
6. Użytkować wewnętrzną instalację wodociagową w sposób nie powodujący zakłóceń w funkcjonowaniu wodomierza głównego i sieci wodociagowej.
7. Zapewnić niezawodne działanie posiadanych instalacji i przyłączy, w tym stosować wodomierze, wodomierze dodatkowe, wodomierze własne oraz urządzenia pomiarowe z ważną cechą legalizacyjną.
8. Zawiadomić Przedsiębiorstwo o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomby.
9. Informować Przedsiębiorstwo o zmianach stanu prawnego nieruchomości.
10. Powiadomić Przedsiębiorstwo o wszystkich zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci.
11. Udostępnić nieodpłatnie Przedsiębiorstwu miejsce na elewacji lub ogrodzeniu nieruchomości Odbiorcy, celem umieszczenia tabliczek z oznakowaniem armatury wodociagowej.
12. Umożliwić Przedsiębiorstwu dostęp do dokumentacji technicznej, danych z eksploatacji dotyczących innych źródeł zaopatrzenia w wodę w tym własnych ujęć wody i instalacji zasilanych z tych źródeł, w zakresie umożliwiającym ustalenie czy mogą one oddziaływać na instalacje zasilane z sieci eksploatowanej przez Przedsiębiorstwo.
13. Umożliwić Przedsiębiorstwu dostęp do instalacji zasilanych z innych źródeł zaopatrzenia w wodę w tym z własnych ujęć, a także połączonych z siecią własnych instalacji, jeżeli zachodzą uzasadnione przesłanki, że instalacje Odbiorcy mogą negatywnie oddziaływać na poziom usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo.

§ 7.1. Odbiorca nie powinien dokonywać:

- 1) zabudowy ani nasadzeń drzew lub krzewów nad przyłączem wodociagowym w pasie o szerokości 3 m.
- 2) zabudowy przyłącza wodociagowego do zaworu za wodomierzem głównym w budynku Odbiorcy.

Naruszenie jednej z tych zasad uniemożliwia uzyskanie przez Odbiorcę odszkodowania za straty spowodowane przez Przedsiębiorstwo w przypadku przeprowadzania przeglądów, napraw i usuwania awarii.

§ 8. Odbiorca ma prawo:

1. Zgłaszania reklamacji dotyczących wysokości wystawianych faktur za zużyłą wodę.
2. Do odszkodowań z tytułu poniesionych strat w wyniku prowadzonej działalności przez Przedsiębiorstwo na zasadach określonych w Kodeksie Cywilnym z zastrzeżeniem § 8 pkt. 1 Regulaminu.
3. Domagania się od Przedsiębiorstwa na zasadach określonych w umowie obniżenia należności z powodu udokumentowanej i zgłoszonej Przedsiębiorstwu awarii instalacji wodociagowej za

wodomierzem głównym.

4. Domagania się od Przedsiębiorstwa obniżenia należności w razie dostarczenia wody o pogorszonej jakości lub o ciśnieniu niższym od wymaganego pod warunkiem że nie nastąpiło to z przyczyn leżących po stronie Odbiorcy. Ilość wody, za zużycie, której zostanie obniżona należność określa się w drodze porozumienia pomiędzy Przedsiębiorstwem a Odbiorcą usług, przyjmując rzeczywisty czas trwania zakłócenia (w dobach lub godzinach) w stosunku do zużycia średniego z poprzedniego okresu obrachunkowego.
5. Domagania się od Przedsiębiorstwa demontażu wodomierza.
6. Zlecenia Przedsiębiorstwu na zasadach odpłatnych usuwania awarii bądź wykonania innych czynności niezbędnych do usunięcia awarii instalacji zewnętrznych będących w posiadaniu Odbiorcy.

Rozdział IV. Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami.

§ 9.1. Postanowienia umowy nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych oraz postanowień regulaminu.

§ 10.1. Zawarcie umowy następuje na pisemny wniosek Odbiorcy, którego nieruchomość została przyłączona do sieci.

2. Umowa może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z obiektu budowlanego,

3. Umowa określa obowiązki stron w zakresie utrzymania przyłączy.

§ 11.1. Jeżeli nieruchomość zabudowana jest budynkami wielorodzinnymi, umowa zawierana jest z właścicielem budynku lub zarządcą nieruchomości wspólnej.

2. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego, o którym mowa w ust. 1. Przedsiębiorstwo może zawrzeć umowy z osobami korzystającymi z lokali, jeżeli są spełnione następujące warunki: w szczególności zawiera:

- a) wszystkie lokale wyposażone są w zainstalowane wodomierze zgodnie z obowiązującymi warunkami technicznymi w sposób uzgodniony z Przedsiębiorstwem,
- b) możliwy jest odczyt wodomierzy,
- c) wnioskodawca ustala sposób rozliczeń wskazań między wodomierzem głównym a wodomierzami zainstalowanymi w poszczególnych lokalach oraz zasady ich utrzymania co winien udokumentować stosownymi zgodami lokatorów,
- d) uzgodniony został przez strony sposób przerywania dostarczania wody do lokalu bez zakłócenia dostaw w pozostałych lokalach.
- e) wnioskodawca określa osoby korzystające z lokali, w tym określa rodzaju tytułu prawnego do zajmowanego lokalu wraz ze zgodą takiej osoby na zawarcie umowy, potwierdzoną własnoręcznym podpisem.

2. Wzór wniosku, o którym mowa w ust. 1 stanowi załącznik do Regulaminu.

3. W przypadku nowo wybudowanych budynków, zarządca do wniosku dołącza schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym wraz z określeniem lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych.
4. W terminie 30 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku, Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do sprawdzenia czy zostały spełnione wymogi techniczne określone w art. 6 ust. 6 Ustawy.

§ 12.1. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony lub określony.

2. Po zawarciu umowy Odbiorca jest zobowiązany do pisemnego poinformowania Przedsiębiorstwa o utracie przezeń prawa do korzystania z nieruchomości. Do czasu poinformowania Przedsiębiorstwa, Odbiorca pomimo wygaśnięcia umowy ponosi odpowiedzialność za należności powstałe w związku ze świadczeniem usług przez Przedsiębiorstwo.
3. Zmiana umowy wymaga formy pisemnej w drodze aneksu.
4. Nie wymaga formy pisemnej zmiana umowy dotycząca taryfy lub adresu do korespondencji.

§ 13.1. W przypadku zmiany właściciela nieruchomości następuje wygaśnięcie umowy z dotychczasowym Odbiorcą.

2. W przypadku zmiany Odbiorcy nowy Odbiorca zawiera z Przedsiębiorstwem umowę.

§ 14.1. W przypadku, gdy Odbiorca w okresie 3 miesięcy od daty przesłania umowy traktowanej jako projekt do czasu jej podpisania przez Odbiorcę uchyla się od jej podpisania, Przedsiębiorstwo traktuje to jako rezygnację z poboru wody.

2. Zapisy pkt 1 mają również zastosowanie do dotychczasowych Odbiorców w stosunku do których obowiązek dostosowania treści umów wynika z przepisów art. 4 ust. 4 Ustawy z dnia 22 kwietnia 2005 r. o zmianie ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. Nr 85 poz. 729).
3. Przedsiębiorstwo może odstąpić od umowy w przypadkach przewidzianych w art. 8 ust. 1 Ustawy.
4. W przypadku wznowienia usług na skutek spłaty zadłużenia nie jest wymagane zawarcie nowej umowy.

Rozdział V. Sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach.

§ 15.1. Zawór za wodomierzem głównym jest miejscem wydania rzeczy w rozumieniu przepisów kodeksu cywilnego.

§ 16.1. Wyciąg z obowiązującej taryfy zawierający ceny i stawki opłat obowiązujące w dniu zawarcia umowy stanowi załącznik do umowy.

2. Stosowanie przez Przedsiębiorstwo cen i stawek opłat wynikających z nowych, prawidłowo podanych do wiadomości publicznej taryf, nie wymaga odrębnego informowania Odbiorcy o ich wysokości.

§ 17.1. W przypadku zawarcia umów z osobami korzystającymi z lokali

w budynkach wielolokalowych, ilość dostarczanej wody ustala się na podstawie wodomierzy zainstalowanych przy wszystkich punktach czerpalnych, z uwzględnieniem różnicy wynikającej pomiędzy odczytem wodomierza głównego a sumą odczytanych wodomierzy przy punktach czerpalnych.

§ 18.1. W przypadku niesprawności wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego oraz braku możliwości ustalenia na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa i umowy ilości świadczonych usług, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza.

§ 19.1. Strony określają w umowie okres obrachunkowy oraz skutki niedotrzymania terminu zapłaty.

2. Za świadczone usługi Przedsiębiorstwo wystawia faktury.
3. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym Odbiorcami są osoby korzystające z poszczególnych lokali, Przedsiębiorstwo wystawia odrębną fakturę dla zarządcy lub właściciela takiego budynku oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali z wyliczeniem różnic w zużyciu wody wg wskazań wodomierzy i wodomierza głównego.
4. Odbiorca reguluje należność za świadczone usługi w terminie wskazanym w fakturze.

Rozdział VI. Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 20.1. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Dostawcy Usług są jednostki straży pożarnej.

2. Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci dokonywany jest z hydrantów oraz z innych miejsc uzgodnionych z Dostawcą Usług.

§ 21.1. Umowa na pobór wody na cele przeciwpożarowe, jak i inne cele wymienione w art. 22 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę, zawierana jest przez Dostawcę Usług z właściwą terytorialnie gminą.

2. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są zgodnie z umową.

Rozdział VII. Warunki przyłączenia do sieci.

§ 22.1. Warunkiem przyłączenia nieruchomości do urządzeń wodociagowych jest stwierdzenie, iż sieci i przyłącza zostały wykonane zgodnie z przepisami prawa budowlanego z uwzględnieniem wydanych warunków technicznych określonych przez Przedsiębiorstwo.

2. Warunki przyłączenia powinny określać w szczególności:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia instalacji Odbiorcy do sieci wodociagowej,
- 2) zapewnienie dostawy wody w ilości określonej we wniosku,
- 3) wymagania dotyczące:
 - a) miejsca i sposobu zainstalowania wodomierza głównego,

- b) materiałów zalecanych do budowy,
 - 4) termin ważności warunków przyłączenia.
3. Przedsiębiorstwu przysługuje prawo:
- 1) kontroli wszelkich prac związanych z budową urządzeń zaopatrzenia w wodę a także przyłączy pod względem zgodności ich realizacji z wydanymi warunkami przyłączenia, projektem, pozwoleniem na budowę i warunkami technicznymi wykonania,
 - 2) egzekwowania wydanych zaleceń warunkujących prawidłowe funkcjonowanie i eksploatację realizowanych sieci i przyłączy.
4. Jeżeli z wieloletnich planów rozwoju i modernizacji nie wynika planowana budowa urządzeń wodociagowych a osoba ubiegająca się o przyłączenie wyraża wolę budowy tych urządzeń, gmina może zawrzeć z taką osobą umowę o wspólną realizację inwestycji. Po zawarciu umowy, Przedsiębiorstwo określi warunki techniczne przyłączenia.

§ 23.1. Wydanie warunków przyłączenia nieruchomości do sieci wodociagowej odbywa się na pisemny wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie.

2. Przedsiębiorstwo określa warunki techniczne rozbudowy urządzeń zaopatrzenia w wodę oraz warunki przyłączenia do sieci wodociagowej w terminie 21 dni od daty otrzymania wniosku.
3. Wniosek o przyłączenie do sieci wodociagowej w szczególności zawiera:
- 1) nazwę wnioskodawcy
 - 2) określenie:
 - a) rodzaju instalacji odbiorczych,
 - b) ilości i przeznaczenia wody oraz charakterystyki jej zużycia,
 - c) informacji określającej charakterystykę techniczną obiektu, do którego będzie dostarczana woda, w szczególności: powierzchnię użytkową i rodzaj lokali (mieszkalne, lokal użytkowy itp.),
 - d) planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody.
4. Do wniosku o przyłączenie nieruchomości do sieci należy dołączyć:
- 1) dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek,
 - 2) dwa plany sytuacyjne określające usytuowanie nieruchomości, o której mowa w pkt. 1, względem istniejących sieci wodociagowej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.
5. Przedsiębiorstwo uzgadnia projekty budowlano-wykonawcze rozbudowy urządzeń zaopatrzenia w wodę oraz budowy przyłączy wodociagowych w terminie do 21 dni od daty wpływu dokumentacji.
6. Na 3 dni przed planowanym rozpoczęciem robót osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci:
- 1) zgłasza pisemnie rozpoczęcie robót wraz z potwierdzeniem obsługi geodezyjnej. Przedsiębiorstwo może określić wzór zgłoszenia rozpoczęcia robót.
 - 2) zleca Przedsiębiorstwu wykonanie wcinki do sieci.
7. Przedsiębiorstwo dokonuje w stanie odkrytym odbioru technicznego potwierdzającego

sprawność techniczną wybudowanego urządzenia lub przyłącza. Potwierdzeniem dokonanego odbioru jest protokół spisany przez przedstawicieli stron uczestniczących w inwestycji.

8. Wykonane urządzenia i przyłącza wodociągowe podlegają w stanie odkrytym inwentaryzacji geodezyjnej na koszt osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

9. Przedsiębiorstwo dokonuje odbioru technicznego potwierdzającego sprawność techniczną wybudowanego urządzenia lub przyłącza wodociągowego na podstawie złożonego przez Inwestora wniosku o dokonanie odbioru końcowego wraz z następującymi dokumentami:

- 1) geodezyjną inwentaryzacją powykonawczą (operat geodezyjny wraz ze szkicami),
- 2) projektem technicznym z naniesionymi ewentualnymi zmianami,
- 3) protokołami odbiorów technicznych cząstkowych,
- 4) protokołem z próby szczelności całego przewodu,
- 5) protokołem z badania jakości wody pod kątem bakteriologii,
- 6) kserokopią decyzji pozwolenia na budowę lub zgłoszenia robót do odpowiednich instytucji.

Przedsiębiorstwo może odmówić przystąpienia do odbioru do czasu przedłożenia kompletnej dokumentacji umożliwiającej odbiór.

10. Protokół końcowego odbioru technicznego stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania przyłącza i jego podpisanie przez strony uprawnia Odbiorcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy.

11. Włączenia do sieci wodociągowej dokonują odpłatnie wyłącznie służby Przedsiębiorstwa na pisemne zlecenie osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, w terminie do 30 dni od daty złożenia zlecenia.

Rozdział VIII. Techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowych.

§ 24.1 Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia nowego Odbiorcy do istniejącej sieci wodociągowej, jeżeli w wyniku przyłączenia warunki techniczne pogorszą się tak, że nie zostanie zachowany minimalny poziom usług, a w szczególności, jeżeli zabraknie wymaganych zdolności produkcyjnych ujęć, stacji uzdatniania oraz zdolności dostawczych istniejących układów dystrybucji wody.

2. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci, jeżeli nie posiada technicznych możliwości świadczenia usług.

Rozdział IX. Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody.

§ 25.1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielenia odbiorcom usług informacji dotyczących występujących zakłóceń zaopatrzenia w wodę oraz awarii urządzeń wodociągowych.

2. Informacji udziela się:

- 1) niezwłocznie na telefoniczne żądanie skierowane do Pogotowia Wodnego Przedsiębiorstwa,
- 2) w ciągu 14 dni na pisemne skargi i zażalenia.

3. Przedsiębiorstwo ma również obowiązek niezwłocznie poinformować Odbiorców o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody o ile czas ich trwania przekracza 6 godzin.
4. W przypadku budynków wielolokalowych, Przedsiębiorstwo o zdarzeniach wskazanych w pkt 3 informuje wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości.
5. O przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody wynikających z planowanych prac konserwacyjno-remontowych Przedsiębiorstwo powiadomi Odbiorcę najpóźniej na 2 dni przed jej planowanym terminem.
6. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, Przedsiębiorstwo zapewnia zastępczy punkt poboru wody i informuje Odbiorców o jego lokalizacji.

§ 26.1. Przedsiębiorstwo ma prawo ograniczyć lub wstrzymać świadczenie usług wyłącznie z ważnych powodów, w szczególności, jeżeli jest to uzasadnione potrzebą ochrony życia lub zdrowia ludzkiego, środowiska naturalnego, potrzebami przeciwpożarowymi, a także przyczynami technologicznymi i technicznymi.

2. Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialność za wstrzymanie świadczenia usług w przypadkach wystąpienia:

- 1) siły wyższej, w tym zwłaszcza sił przyrody,
- 2) potrzeby ochrony życia lub zdrowia ludzkiego oraz środowiska naturalnego, a także potrzeb przeciwpożarowych.

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

§ 27.1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielania wszelkich istotnych informacji dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonania przez Odbiorcę umowy o zaopatrzenie w wodę,
 - 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej przez nowych Odbiorców,
 - 3) występujących zakłóceń w dostawie wody,
 - 4) występujących awarii urządzeń wodociagowych i urządzeń kanalizacyjnych,
 - 5) planowanych przerw w świadczeniu usług.
2. W Biurze Obsługi Klienta Przedsiębiorstwo udostępnia do wglądu wszystkim zainteresowanym:
- 1) aktualnie obowiązujące taryfy cen i stawek opłat,
 - 2) aktualnie obowiązujący Regulamin dostarczania wody,
 - 3) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody,
 - 4) tekst jednolity Ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków wraz ze wszystkimi aktami wykonawczymi wydanymi na podstawie Ustawy.

§ 28.1. Każdy Odbiorca w terminie do 30 dni od daty otrzymania faktury bądź daty stwierdzenia przez Odbiorcę pogorszonej jakości usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.

2. Reklamacje z zastrzeżeniem § 26 Regulaminu wnoszone są przez Odbiorcę na piśmie, faksem, listem poleconym lub za pomocą poczty elektronicznej.

3. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest rozpatrzyć reklamacje bez zbędnej zwłoki nie dłużej niż w terminie 14 dni od daty wpływu. Termin ten może ulec przedłużeniu do 30 dni, jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, a w przypadku konieczności zlecenia ekspertyz do czasu ich otrzymania.

4. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub części, odpowiedź na reklamacje winna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.

5. W przypadku uwzględnienia reklamacji Przedsiębiorstwo powiadamia Odbiorcę o wyniku rozpatrzenia, a także o wysokości przyznanego odszkodowania lub obniżenia należności.

§ 29.1. W sprawach nieskomplikowanych dopuszcza się rozpatrzenie reklamacji zgłoszonej ustnie osobiście lub telefonicznie w Biurze Obsługi Klienta przez pracowników biura. W przypadku nie uznania tak złożonej reklamacji, Przedsiębiorstwo informuje Odbiorcę o konieczności złożenia reklamacji na piśmie.

§ 30.1. Odbiorca na wniosek Przedsiębiorstwa dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania urządzenia pomiarowego, wodomierza dodatkowego udokumentowanego świadectwem ekspertyzy.

2. W przypadku, gdy sprawdzenie prawidłowości działania nie potwierdza zgłoszonej przez Przedsiębiorstwo niesprawności urządzeń wymienionych w pkt 1, Przedsiębiorstwo pokrywa koszty sprawdzenia.

Rozdział XI. Postanowienia końcowe.

§ 31.1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy Ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858 z p. zm.) i przepisy wykonawcze do Ustawy.

§ 32.1. Regulamin wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia.

Wniosek o wydanie warunków technicznych przyłączenia do sieci wodnokanalizacyjnej.

....., dnia 2008 r.

Oddział Energetyki Ciepłej
Zespół Zarządców Nieruchomości
WAM Sp. z o.o.
ul. Elektoralna 24
00-892 Warszawa

Wniosek dotyczy:
wydania warunków technicznych przyłączenia do sieci wod-kan obiektu zlokalizowanego

miejsowość	
ulica	
nr działki	
imię i nazwisko / nazwa instytucji	
adres korespondencyjny	
adres obiektu	
charakterystyka działalności	
przewidywane zużycie wody i na jakie cele	
przewidywany charakter ścieków	
stan prawny użytkownika w stosunku do obiektu przyłączanego	
obiekt nowobudowany/adaptowany	
Planowany termin rozpoczęcia poboru wody	

(podpis wnioskodawcy)

.....

Załączniki:

2 egz. planu sytuacyjnego

kserokopia dokumentu potwierdzającego tytuł prawny do korzystania z nieruchomości