



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA PODLASKIEGO

Białystok, dnia 18 marca 2019 r.

Poz. 1509

UCHWAŁA NR VII/75/19 RADY MIEJSKIEJ W AUGUSTOWIE

z dnia 14 marca 2019 r.

w sprawie Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Na podstawie art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018, poz. 1152 i 1629) Rada Miejska w Augustowie uchwala, co następuje:

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

§ 2. Traci moc Uchwała Nr XXXIII/307/06 Rady Miasta Augustów z dnia 2 lutego 2006 r. w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta Augustowa.

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

Przewodniczący Rady Miejskiej w Augustowie
Marcin Kleczkowski

Załącznik do uchwały Nr VII/75/19
Rady Miejskiej w Augustowie
z dnia 14 marca 2019 r.

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Rozdział 1. PRZEPISY OGÓLNE

§ 1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę za pomocą urządzeń wodociągowych oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych na terenie Gminy Miasta Augustów.

§ 2. 1. Ilekroć w niniejszym 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 (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152).

2. użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym w szczególności Ustawa.

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

§ 3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków ma obowiązek:

- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do:
 - a) dostarczenia odbiorcy usług wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia nieruchomości do sieci, w ilości co najmniej 0,1 metra sześciennego na mieszkańca na dobę (36,5 m³ rocznie) i pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa i nie większym niż 0,6 MPa, mierzonym u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym,
 - b) dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny,
- 2) zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody odpowiadającą wymaganiom określonymustalanej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności Ustawą i niniejszym Regulaminem,
- 4) odbierać od odbiorcy usług ścieki w ilości co najmniej 0,1 metra sześciennego na mieszkańca na dobę (36,5 m³ rocznie) na podstawie pisemnej umowy o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności Ustawą i niniejszym Regulaminem,
- 5) wydawać warunki techniczne niezbędne do podłączenia do sieci oraz uzgadniać przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną,
- 6) instalować, po odbiorze technicznym przyłącza i zawarciu umowy na dostawę wody oraz utrzymywać wodomierz główny,
- 7) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody,
- 8) prowadzić regularną kontrolę oraz dokonywać napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne,
- 9) zapewniać należyte warunki odbioru ścieków oraz zapewnić jakość oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych, oraz przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych,
- 10) zapewniać budowę oraz modernizację urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,

- 11) informować o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w formie i trybie określonym przepisami Ustawy,
- 12) na pisemny wniosek odbiorcy usług zlecić wykonanie ekspertyzy wodomierza głównego przez Okręgowy Urząd Miar w celu sprawdzenia prawidłowości wskazań i w przypadku stwierdzenia przez ten Urząd jego wadliwego działania, ponieść koszty ekspertyzy i wymiany.

§ 4. W zakresie dostarczania wody i odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo:

- 1) wstępu osób reprezentujących przedsiębiorstwo, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia, na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego odbiorcy usług w celach określonych w art. 7 Ustawy,
- 2) przeprowadzania kontroli prawidłowości realizacji robót zgodnie z warunkami przyłączenia do sieci,
- 3) przeprowadzania kontroli technicznego stanu przyłącza w czasie jego użytkowania,
- 4) wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza przedstawienia przez inwestora dokumentów stwierdzających wykonanie nowego obiektu zgodnie z przepisami prawa.

§ 5. Odbiorca usług ma prawo do:

- 1) odbierania wody o odpowiednim ciśnieniu i jakości;
- 2) nieprzerwanego odprowadzania ścieków;
- 3) bezpłatnego korzystania z zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody wskazanych w Rozdziale VIII;
- 4) zgłaszania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu reklamacji, o których mowa w Rozdziale IX.

§ 6. Odbiorca usług ma obowiązek:

- 1) korzystać z instalacji wodociągowej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci, a w szczególności eliminować możliwości wystąpienia skażenia wody w sieci, w tym wskutek cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej lub powrotu ciepłej wody z instalacji centralnego ogrzewania, jak również utrzymywać urządzenia będące w jego posiadaniu w należytych stanie;
- 2) korzystać z instalacji kanalizacyjnej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci oraz nie wprowadzać do urządzeń kanalizacyjnych odpadów substancji wskazanych w art. 9 ust. 2 ustawy, a w przypadku dostarczania ścieków przemysłowych spełniać warunki wskazane w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 11 Ustawy;
- 3) umożliwiać realizację uprawnień przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, o których mowa w art. 7 Ustawy;
- 4) prawidłowo utrzymywać i zabezpieczać wodomierz główny (łącznie z pomieszczeniem przewidzianym do lokalizacji wodomierza głównego), pozostałe wodomierze oraz urządzenie pomiarowe, a także zapewnić łatwy dostęp do tych przyrządów;
- 5) utrzymywać w należytych stanie przyłącze wodociągowe i/lub kanalizacyjne;
- 6) niezwłocznie zawiadamić przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o uszkodzeniu wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o uszkodzeniu plomb;
- 7) zawiadamić przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o planowanych zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci oraz ilości pobieranej wody i odprowadzanych ścieków, a także przeznaczeniu wody;
- 8) pokryć koszty wykonanej na zlecenie odbiorcy usługi ekspertyzy wodomierza głównego w przypadku, gdy wykonana ekspertyza potwierdziła jego prawidłowe działanie.

Rozdział 3.

WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

§ 7. 1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 Ustawy.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawiera umowę na pisemny wniosek przyszłego odbiorcy posiadającego tytuł prawny do nieruchomości, po spełnieniu przez niego warunków technicznych przyłączenia. Umowa może być zawarta z osobą korzystającą z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, po uprawdopodobnieniu faktu korzystania z przyłączonej nieruchomości.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje zainteresowane podmioty o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia przez odbiorców usług dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

4. Umowa, o której mowa w ust. 1, może zostać zawarta w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub poza nim. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, odbiorcy usług będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od takiej umowy w terminach i zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tj. Dz. U. z 2019, poz. 134).

§ 8. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym powinien w szczególności zawierać:

- 1) imię, nazwisko (lub nazwę) lub REGON, numer NIP (o ile wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą) oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy,
- 2) wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę,
- 3) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, czy też posiada własne ujęcie wody,
- 4) oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, czy też wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków,
- 5) oświadczenie wnioskodawcy na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczaną wodę,
- 6) oświadczenie wnioskodawcy jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy (przemysłowe, bytowe albo komunalne).

§ 9. 1. Umowa, o której mowa w § 7 może być rozwiązana przez każdą ze stron z zachowaniem okresu wypowiedzenia określonego w umowie.

2. Umowa, o której mowa w § 7 wygasa w przypadku:

- a) śmierci odbiorcy usług będącego osobą fizyczną,
- b) utraty przez odbiorcę prawa do korzystania z nieruchomości,
- c) utraty przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

3. Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu umowy przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje zamknięcia przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego oraz demontuje wodomierz główny.

Rozdział 4.

SPOSÓB ROZLICZEŃ W OPARCIU O CENY I STAWKI OPŁAT USTALONEW TARYFACH

§ 10. 1. Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków stanowi aktualna taryfa przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, określająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków oraz ilość wody dostarczonej do nieruchomości i odpowiednio ilość odprowadzonych ścieków określona zgodnie z art. 27 Ustawy.

2. Taryfa podawana jest do wiadomości publicznej poprzez jej publikację w Biuletynie Informacji Publicznej PGW Wody Polskie, Biuletynie Informacji Publicznej Gminy Miasta Augustów oraz na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego. Wprowadzenie taryfy nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług.

3. W razie braku wodomierza głównego ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone w przepisach wykonawczych do art. 27 ust. 3 Ustawy. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy, o której mowa w § 7 ust. 1, jako równą ilości *wody* pobranej lub określonej w umowie.

4. Obowiązujące okresy rozliczeniowe usług określone są w umowie.

5. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczenia wody i/lub odprowadzania ścieków świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura.

6. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej dostarczenia .

Rozdział 5.

WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI

§ 11.1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci składa do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wnioski o wydanie warunków przyłączenia.

2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 winien zawierać:

- a) oznaczenie wnioskodawcy, wraz z danymi umożliwiającymi kontakt z wnioskodawcą,
- b) wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
- c) określenie wielkości przewidywanego poboru wody,
- d) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju, a w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających,
- e) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda, lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie jej lokalizacji, powierzchni, sposobu zagospodarowania, a także przeznaczenia.
- f) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub dostarczania ścieków.

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

- a) dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek;
- b) aktualną mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości, której dotyczy wniosek, względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu w skali 1:500 lub 1:1000.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa warunki przyłączenia do sieci i przekazuje je wnioskodawcy, nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia wniosku.

5. Warunki, o których mowa w ust. 4, powinny co najmniej:

- a) wskazać miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci;
- b) określić możliwości zapewnienia dostaw wody zgodnie z maksymalnym zapotrzebowaniem określonym przez Odbiorcę/ów;
- c) wskazać miejsce zainstalowania wodomierza głównego i/lub urządzenia pomiarowego;
- d) określić możliwości zapewnienia odbioru ścieków w ilości określonej przez Odbiorcę/ów;
- e) określić parametry odprowadzanych ścieków;
- f) określić sposób odbioru technicznego wykonanego przyłącza.
- g) informować o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinien przedłożyć podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci.

6. Realizację budowy przyłączy do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej oraz studni wodomierzowej, pomieszczenia przewidzianego do lokalizacji wodomierza głównego oraz dostosowanie posiadanej już instalacji do jego montażu jak również urządzenia pomiarowego, zapewnia na własny koszt osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej.

7. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci, jeżeli przyłączy zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci lub przepisami prawa.

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

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

Rozdział 6.

WARUNKI TECHNICZNE OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚĆ DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH

§ 12.1. Techniczne możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia poprzez udostępnienie wszystkim zainteresowanym aktualnego wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, z wyłączeniem przypadku, o którym mowa w art. 21 ust. 7 Ustawy.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odmówić dostępu do usług wodociągowych i/lub kanalizacyjnych:

- a) jeżeli nie istnieją techniczne możliwości świadczenia usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków,
- b) jeżeli nie są spełnione warunki przyłączenia do sieci określone w Regulaminie.

3. Jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odmówi dostępu do usług wodociągowych i/lub kanalizacyjnych zgodnie z ust. 2, jest ono obowiązane przesłać podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie do sieci pisemną odmowę wraz z uzasadnieniem. W takim wypadku przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie wydaje warunków przyłączenia do sieci.

§ 13.1. Ustala się techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:

- a) przyłącza wodociągowe należy wykonać z rur PE o średnicy od 32 mm do 110 mm;
- b) w miejscu włączenia do sieci wmontować zasuwę odcinającą, a obudowę zasuwę wyposażyć w skrzynkę uliczną;
- c) uwzględniając strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienie przewodów w gruncie należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasą;
- d) przyłącza kanalizacyjne grawitacyjne należy wykonać z rur PCV o średnicy od 160 mm do 200 mm;
- e) przy urządzeniach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą przydomowych przepompowni ścieków.

2. Przy projektowaniu przyłącza uwzględnić:

- a) prowadzenie przyłącza najkrótszą trasą;
- b) posadowienie przyłącza na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem lub zastosowanie odpowiedniego zabezpieczenia przed przemarzaniem, z uwzględnieniem spadku w kierunku spływu;
- c) dojazd i dostęp do studni wodomierzowej lub pomieszczenia, w którym zamontowany jest wodomierz oraz studni rewizyjnej na przyłączy kanalizacyjnym.

3. Warunkiem przystąpienia do wykonania przyłącza zgodnie z warunkami przyłączenia wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest wcześniejsze uzgodnienie dokumentacji technicznej przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.

Rozdział 7.

SPOSÓB DOKONYWANIA PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE ODBIORU WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§ 14. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia oraz uzgodnioną dokumentacją techniczną.

2. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie pisemnego zgłoszenia odbiorcy, złożonego w przedsiębiorstwie z co najmniej dwudniowym wyprzedzeniem.

3. Odbiór prac ulegających zakryciu (zasypaniu), w tym częściowemu zakryciu (zasypaniu), podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).

4. Przed zasypaniem podmiot przyłączany zobowiązany jest wykonać operat geodezyjny, w zakresie wskazanym w przepisach wykonawczych do art. 43 ust. 4 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo Budowlane (tj. Dz. U. z 2018 r., poz. 1202, 1276, 1496, 1669 oraz Dz. U. z 2019 r., poz. 51), w dwóch egzemplarzach, z których jeden dostarczy do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, a drugi do odpowiedniego urzędu zajmującego się aktualizacją dokumentacji geodezyjnej.

Rozdział 8.

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

§ 15. 1. W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek:

- 1) poinformować niezwłocznie odbiorców usług o takich przypadkach na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- 2) zapewnienia odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformowania odbiorców usług o lokalizacji takich punktów na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób,
- 3) o ile jest to możliwe, podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- 4) poinformować odpowiednie gminne dyżurne służby, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług.

§ 16. 1. O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 3 dni robocze przed planowaną przerwą w świadczeniu usług.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego co najmniej 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, podając jednocześnie informacje o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru.

§ 17. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadku, gdy jakość wprowadzanych do sieci ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa, w szczególności w ustawie i w wydanych do niej przepisach wykonawczych. Postanowienie to nie narusza innych uprawnień przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikających z ustawy.

Rozdział 9.**STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG, W TYM SPOSOBY ZAŁATWIANIA
REKLAMACJI ORAZ WYMIANY INFORMACJI DOTYCZĄCYCH W SZCZEGÓLNOŚCI
ZAKŁÓCEŃ W DOSTAWIE WODY I ODPROWADZANIU ŚCIEKÓW**

§ 18. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za obsługę odbiorców usług oraz podmiotów ubiegających się o przyłączenie do sieci, w tym informowanie ich o obowiązujących przepisach oraz wynikających z nich prawach i obowiązkach, zasadach przyjmowania reklamacji, o warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawiania odpowiednich dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów, jak również o występujących zakłóceniach w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków i awariach urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

§ 19. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby informacje zawierające co najmniej:

- a) wskazanie komórki organizacyjnej upoważnionej do kontaktów z odbiorcami usług oraz podmiotami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji,
- b) dane umożliwiające kontakt,
- c) godziny przyjmowania reklamacji oraz udzielania informacji, były udostępnione w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz na jego stronie internetowej.

§ 20. 1. Każdy odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych opłat za te usługi.

2. Reklamacja może być składana w formie pisemnej lub elektronicznej.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki.

4. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej lub elektronicznej.

Rozdział 10.**WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWPOŻAROWE**

§ 21. Zapewnienie dostawy wody na cele przeciwpożarowe następuje na mocy umowy zawieranej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z Gminą Miasto Augustów.

§ 22. Prawo do pobierania wody na cele przeciwpożarowe z sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego posiadają wyłącznie jednostki straży pożarnej.

§ 23. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem miejsca i daty poboru określa pisemna informacja składana przez komendanta straży pożarnej Gminie Miasto Augustów, która stanowi podstawę do rozliczeń za pobraną wodę pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a Gminą Miastem Augustów.