

## **ROZDZIAŁ I**

### **POSTANOWIENIA OGÓLNE**

- § 1. Regulamin określa prawa i obowiązki Spółki w zakresie zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.
- § 2. Spółka gwarantuje wykonywanie usług, o których mowa w niniejszym Regulaminie w oparciu o eksploatowane przez Spółkę sieci i urządzenia wodno – kanalizacyjne.
- § 3. Odbiorca usług powinien racjonalnie gospodarować wodą i używać ją zgodnie z przeznaczeniem oraz warunkami wynikającymi z zawartej umowy.
- § 4. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
- 1) **dostawca usług** – Spółka Wodno - Ściekowa „Jezioro Białe - Glinki” w Orchówku;
  - 2) **odbiorca usług** – każda osoba, która korzysta z usług wodociągowo - kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej umowy zawartej ze Spółką;
  - 3) **osoba korzystająca z nieruchomości** – osoba posiadająca tytuł prawny do nieruchomości;
  - 4) **przyłącze kanalizacyjne** – odcinek przewodu łączącego wewnętrzną instalację kanalizacyjną w nieruchomości odbiorcy usług z siecią kanalizacyjną, za pierwszą studzienką, licząc od strony budynku lub ostatniej studzienki przed granicą nieruchomości gruntowej, a w przypadku jej braku do granicy nieruchomości gruntowej;
  - 5) **przyłącze wodociągowe** – odcinek przewodu łączącego sieć wodociągową z wewnętrzną instalacją wodociągową w nieruchomości odbiorcy usług lub studzienki wodomierzowej wraz z zaworem za wodomierzem głównym na całej swej długości;
  - 6) **ścieki bytowe** – ścieki z budynków mieszkalnych, zamieszkania zbiorowego oraz użyteczności publicznej, powstające w wyniku ludzkiego metabolizmu lub funkcjonowania gospodarstw domowych oraz ścieki o zbliżonym składzie pochodzące z tych budynków;
  - 7) **ścieki komunalne** – ścieki bytowe lub mieszanina ścieków bytowych ze ściekami przemysłowymi albo wodami opadowymi lub roztopowymi będącymi skutkiem opadów atmosferycznych;
  - 8) **ścieki przemysłowe** – ścieki niebędące ściekami bytowymi albo wodami opadowymi lub roztopowymi, powstałe w związku z prowadzoną przez zakład działalnością handlową, przemysłową, składową, transportową lub usługową, a także będące ich mieszaniną ze ściekami innego podmiotu;

- 9) **sieć** – przewody wodociągowe lub kanalizacyjne wraz z uzbrojeniem i urządzeniami, którymi dostarczana jest woda lub którymi odprowadzane są ścieki;
- 10) **urządzenia kanalizacyjne** – sieci kanalizacyjne, wyloty urządzeń kanalizacyjnych służące do odprowadzania ścieków do wód lub do ziemi oraz urządzenia podczyszczające i oczyszczające ścieki, a także przepompownie ścieków;
- 11) **urządzenia pomiarowe** – przyrząd pomiarowy mierzący ilość odprowadzonych ścieków, znajdujący się na przyłączy kanalizacyjnym;
- 12) **urządzenia wodociągowe** – ujęcia wód powierzchniowych i podziemnych, studnie publiczne, urządzenia służące do magazynowania i uzdatniania wód, sieci wodociągowe, urządzenia regulujące ciśnienie wody;
- 13) **woda bezpowrotnie zużyta** – woda wykorzystywana m. in. do podlewania zieleni, upraw lub pojenia zwierząt, która nie jest odprowadzana jako ścieki do kanalizacji;
- 14) **woda przeznaczona do spożycia przez ludzi** – woda w stanie pierwotnym lub po uzdatnianiu, przeznaczona do picia, przygotowywania żywności lub innych celów domowych, niezależnie od jej pochodzenia i sposobu dostarczania;
- 15) **wodomierz dodatkowy** – wodomierz zamontowany na przyłączy wodociągowym, mierzący ilość wody bezpowrotnie zużytej;
- 16) **wodomierz główny** – przyrząd pomiarowy mierzący ilość pobranej wody, znajdujący się na każdym przyłączy wodociągowym dostawcy usług lub ujęciu wody odbiorcy usług;
- 17) **zbiorowe odprowadzanie ścieków** – działalność polegająca na odprowadzaniu i oczyszczaniu ścieków odebranych z przyłączy kanalizacyjnych prowadzona przez dostawcę usług;
- 18) **zbiorowe zaopatrzenie w wodę** – działalność polegająca na ujmowaniu, uzdatnianiu i dostarczaniu wody, prowadzona przez dostawcę usług.

## **ROZDZIAŁ II** **OBOWIĄZKI I PRAWA SPÓŁKI**

### **§ 5.** Minimalny poziom usług.

1. W zakresie dostarczania wody dostawca usług jest zobowiązany:
  - 1) dostarczać odbiorcy usług wodę w ilości co najmniej 0,2 m<sup>3</sup> na dobę;
  - 2) zapewnić wodę pod ciśnieniem, mierzonym u wylotu za wodomierzem głównym, nie mniejszym niż 0,1 MPa (1 bar);

- 3) zapewnić wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi, odpowiadającą jakościowo wymaganiom określonym w rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz.U. z 2017 r., poz. 2294).

Do badania próbek wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i wykonywanie tych badań zlecać laboratorium o udokumentowanym systemie jakości prowadzonych badań wody, zatwierdzonym przez Państwową Inspekcję Sanitarną.

2. W zakresie odbioru ścieków dostawca usług ma obowiązek:

- 1) odebrać ścieki bytowe w ilości co najmniej 0,2 m<sup>3</sup>/dobę;
- 2) zapewnić niezawodną pracę sieci kanalizacyjnych;
- 3) dokonywania napraw i remontów sieci kanalizacyjnej oraz przyłącza kanalizacyjnego od pierwszej studzienki, przed granicą nieruchomości, a w przypadku jej braku do granicy nieruchomości.

§ 6. Koszty nabycia, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego ponosi dostawca usług.

§ 7. Osoby reprezentujące dostawcę usług, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia mają prawo wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego odbiorcy usług w celu:

- 1) zainstalowania lub demontażu wodomierza głównego (w tym wymiany);
- 2) kontroli wodomierza głównego i wodomierza dodatkowego;
- 3) przeprowadzenia przeglądów i napraw urządzeń posiadanych na tym terenie przez dostawcę usług;
- 4) odcięcia przyłącza wodociągowego lub założenia plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczenie wody.

Niedopuszczenie dostawcy usług do wykonywania czynności wskazanych w punktach 1÷4 stanowi wykroczenie.

§ 8. Dostawca usług ma prawo prowadzenia kontroli jakości ścieków w miejscu określonym w umowie.

§ 9. W przypadku stwierdzenia przekroczenia dopuszczalnych wskaźników zanieczyszczeń ścieków, określonych w umowie, dostawca usług ma prawo naliczać należność dodatkową na zasadach określonych w umowie.

§ 10. Dostawca usług ma prawo nakazać zastosowanie przez odbiorcę usług niezbędnych urządzeń podczyszczających, które zapewnią uzyskanie parametrów ścieków określonych w umowie.

§ 11. Dostawca usług może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne jeżeli:

- 1) przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa;

- 2) odbiorca usług zalega z zapłatą za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki przez okres co najmniej 2-ch miesięcy, pomimo wystosowania przez dostawcę usług pisemnego upomnienia i wyznaczeniu 7-mio dniowego terminu zapłaty;
  - 3) jakość wprowadzonych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego;
  - 4) został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych lub pominiętych wodomierzach albo urządzeniach pomiarowych.
- § 12. Dostawca usług, który dokonał odcięcia dostawy wody z przyczyny określonej w §11 nie jest zobowiązany do udostępnienia zastępczego punktu poboru wody i poinformowaniu o możliwości korzystania z tego punktu.
- § 13. Dostawca usług o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego oraz o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru wody zawiadamia powiatowego inspektora sanitarnego, wójta oraz odbiorcę usług co najmniej 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

### **ROZDZIAŁ III** **PRAWA I OBOWIĄZKI ODBIORCY USŁUG**

#### **W ZAKRESIE ODBIORU WODY**

- § 14. Odbiorca usług ma prawo:
- 1) domagać się dostawy wody o parametrach określonych w §5. ust 1.;
  - 2) zgłaszania reklamacji dotyczących wysokości naliczonych należności za wodę;
  - 3) w uzasadnionych przypadkach żądać dokonania sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza;
  - 4) uzyskać informację o miejscach zastępczych źródeł zaopatrzenia w wodę w przypadku przerw w dostawie wody.
- § 15. Odbiorca usług ma obowiązek:
- 1) zawrzeć umowę pisemną z dostawcą usług;
  - 2) należytego utrzymania i zabezpieczenia pomieszczenia lub studni wodomierzowych, w której umieszczone są wodomierze;
  - 3) wykonywać na swój koszt wszelkich napraw przyłącza i instalacji wewnętrznej za wodomierzem głównym;

- 4) wyeliminowania możliwości wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej;
- 5) umożliwienia dostępu pracownikom dostawcy usług do wodomierza i przyłącza w celu dokonywania odczytów, wymiany, demontażu lub plombowania wodomierza, a także do przeprowadzenia kontroli przyłącza wodociągowego;
- 6) opomiarowania własnego ujęcia wody oraz wody bezpowrotnie zużytej.

**§ 16.** Odbiorca usług nie może w szczególności:

- 1) zrywać plomby lub przemieszczać wodomierza;
- 2) odsprzedawać wody osobom trzecim;
- 3) wody bezpowrotnie zużytej używać niezgodnie z jej przeznaczeniem.

## **W ZAKRESIE DOSTAWY ŚCIEKÓW**

**§ 17.** Dostawca ścieków ma prawo:

- 1) domagać się nieprzerwanego odbioru ścieków;
- 2) zgłaszać reklamacje dotyczące wysokości należności za ścieki.

**§ 18.** Dostawca ścieków ma obowiązek:

- 1) wykonywać na swój koszt wszelkich napraw instalacji kanalizacyjnej od pierwszej studzienki rewizyjnej licząc od strony budynku, a w przypadku jej braku do granicy nieruchomości;
- 2) użytkować instalację kanalizacyjną w sposób wykluczający występowania awarii, w tym jej zatkania;
- 3) niedopuszczalne jest wrzucanie odpadów stałych, wylewania substancji żrących oraz wprowadzanie ścieków opadowych lub roztopowych, a także wód drenazowych do kanalizacji;
- 4) zamontować urządzenie pomiarowe ścieków na przyłączy lub wodomierz główny na własnym ujęciu wody.

## **ROZDZIAŁ IV**

### **WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA I ROZWIĄZYWANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG**

**§ 19.** Podpisanie umowy z odbiorcą usług może nastąpić po uprzednim złożeniu wniosku.

**§ 20.** Wniosek o zawarcie umowy skierowany przez odbiorcę usług do dostawcy usług o zaopatrzenie w wodę lub umowy o odprowadzanie ścieków albo umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków powinien zawierać:

- 1) imię i nazwisko (lub nazwę), numer PESEL lub NIP (o ile wnioskodawca go posiada) oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy;

- 2) rodzaj umowy (o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków albo zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków);
  - 3) wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca wystąpił z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy;
  - 4) oświadczenie, czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej dostawcy usług, czy posiada własne ujęcie wody;
  - 5) oświadczenie, czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej dostawcy usług, czy też odprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków;
  - 6) oświadczenie, na jakie cele będzie wykorzystywana woda oraz jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę (komunalne, bytowe, przemysłowe);
  - 7) oświadczenie o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych wnioskodawcy przez dostawcę usług, wyłącznie w celu zawarcia umowy i realizacji usług.
- § 21. Umowy mogą być zawierane z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z obiektu budowlanego lub nieruchomości albo z osobą, która korzysta z nieruchomości w sposób udokumentowany.
- § 22. Umowy mogą być zawierane na czas określony lub nieokreślony.
- § 23. Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron, na podstawie 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia lub za porozumieniem stron w każdym czasie.
- § 24. Jeżeli odbiorca usług zalega z zapłatą za pobraną wodę lub odprowadzone ścieki przez okres co najmniej 2-ch miesięcy, dostawca usług, po uprzednim pisemnym wyznaczeniu 7-mio dniowego terminu zapłaty wraz z powiadomieniem o grożących mu konsekwencjach z tytułu nieuregulowania należności ma prawo zamknąć przyłącze wodociągowe i kanalizacyjne i obciążyć kosztami za te czynności.

## **ROZDZIAŁ V**

### **WARUNKI PRZYŁĄCZENIA DO SIECI**

- § 25. Wydanie warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i (lub) kanalizacyjnej następuje na podstawie pisemnego wniosku złożonego przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci.
- § 26. Wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci powinien zawierać:
- 1) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci;
  - 2) wskazanie lokalizacji nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci;

- 3) oświadczenie o tytule prawnym do wskazanej nieruchomości;
- 4) plan sytuacyjny posesji na kopii mapy zasadniczej lub mapy jednostkowej z zasobu geodezyjnego i kartograficznego, obejmującej najbliższe istniejące sieci wodociągowe i kanalizacyjne;
- 5) określenie minimalnego zapotrzebowania na wodę z podziałem na wodę do celów bytowych, technologicznych, przeciwpożarowych oraz innych, z uwzględnieniem przepływów średniodobowych i maksymalnych godzinowych;
- 6) określenie ilości i jakości odprowadzanych ścieków z podziałem na ścieki bytowe i przemysłowe;
- 7) informacje o przeznaczeniu i sposobie wykorzystywania nieruchomości lub obiektu, który ma zostać podłączony do sieci.

**§ 27.** Wniosek o wydanie warunków technicznych przyłączenia do sieci może zawierać:

- 1) numer telefonu;
- 2) adres poczty elektronicznej;
- 3) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub odprowadzania ścieków;
- 4) wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych;
- 5) informację o sposobie przekazania warunków (wnioskodawca odbierze osobiście czy wysłać listownie).

**§ 28.** Wniosek złożony w siedzibie dostawcy usług zostaje zarejestrowany w wewnętrznym rejestrze z datą wpływu.

**§ 29.** Dostawca usług jest zobowiązany wydać warunki przyłączenia do sieci albo uzasadnić odmowę ich wydania, w terminie do;

- 1) 21 dni – od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci w przypadku budynków mieszkalnych jednorodzinnych,
- 2) 45 dni – od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w pozostałych przypadkach.

**§ 30.** W szczególnie uzasadnionych przypadkach dostawca usług może przedłużyć terminy określone w §29 odpowiednio o kolejne 21 lub 45 dni, po uprzednim zawiadomieniu wnioskodawcy o przyczynach tego przedłużenia.

**§ 31.** Do terminów określonych w §29 i §30 nie wlicza się terminów przewidzianych do dokonania określonych czynności, terminów na uzupełnienie wniosku, opóźnień spowodowanych z winy wnioskującego albo z przyczyn niezależnych od dostawcy usług.

**§ 32.** Warunki przyłączenia do sieci powinny:

- 1) wskazać miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i / lub kanalizacyjnej;

- 2) wskazać miejsce i sposób zainstalowania wodomierza głównego oraz podlicznika;
  - 3) zawierać załącznik graficzny.
- § 33. Warunki przyłączenia do sieci wydane przez dostawcę usług są ważne przez okres 2 lat od dnia ich wydania.
- § 34. Dostawca usług nie pobiera opłat za wydanie warunków przyłączenia do sieci, a także za ich zmianę lub aktualizację.
- § 35. W przypadku braku możliwości wydania warunków przyłączenia do sieci, informacja o odmowie wydania tych warunków przekazywana jest wnioskodawcy w formie pisemnej wraz z uzasadnieniem, w terminie określonym w §29.
- § 36. Dostępność usług wodociągowo – kanalizacyjnych jest uzależniona od:
- 1) istnienia urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych będących w posiadaniu dostawcy usług;
  - 2) możliwości technicznych urządzeń dostawcy usług wynikających z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości przesyłowych tych urządzeń;
  - 3) możliwości zachowania minimalnego poziomu świadczonych usług dla wcześniej podłączonych odbiorców;
  - 4) posiadaniu tytułu prawnego do urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych przez dostawcę usług.

## **ROZDZIAŁ VI**

### **SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU WYKONANEGO PRZYŁĄCZA**

- § 37. Dostawca usług dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia oraz zasadami wiedzy technicznej i sztuką budowlaną.
- Dostawca usług ma prawo odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci, jeżeli przyłączy zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci.
- § 38. Określony w warunkach przyłączenia do sieci odbiór końcowy, a także ewentualne próby techniczne i odbiory częściowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie pisemnego zgłoszenia próby odbioru, złożonego u dostawcy usług z co najmniej 7-mio dniowym wyprzedzeniem przed przystąpieniem do planowanych prac.
- § 39. Odbioru przyłącza dokonuje się przed zasypaniem złączenia przyłącza z siecią. Odbiór prac ulegających częściowemu zakryciu (zasypaniu), podmiot przyłączony jest obowiązany zgłaszać odbiorcy usług przed zasypaniem. Z odbioru przyłącza sporządza się protokół odbioru podpisany przez strony.



- § 40. Przed zasypaniem przyłącza, podmiot przyłączany wykonuje powykonawczą inwentaryzację geodezyjną.
- § 41. W przypadku odbioru negatywnego sporządzony jest protokół, który zawiera wykaz usterek wykonanego przyłącza. Ponowny odbiór dokonywany jest po usunięciu stwierdzonych uchybień.
- § 42. Po dokonaniu pozytywnego odbioru technicznego i zawarciu umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzenie ścieków, następuje montaż przyrządów pomiarowych.

**ROZDZIAŁ VII**  
**SPOSÓB ROZLICZANIA NALEŻNOŚCI**  
**ZA DOSTARCZONĄ WODĘ I ODEBRANE ŚCIEKI**

- § 43. Rozliczanie zużycia wody odbywa się w oparciu o odczyty wodomierza głównego oraz wodomierza dodatkowego.
- § 44. Rozliczanie za dostarczone do sieci kanalizacyjnej ścieki odbywa się na podstawie urządzenia pomiarowego.  
W przypadku jego braku, ilość odprowadzonych ścieków przyjmuje się jako równą ilości pobranej wody z wodociągu dostawcy usług i ujęć własnych.
- § 45. Okresy rozliczeniowe mogą być miesięczne, dwumiesięczne, kwartalne lub sezonowe.  
Częstotliwość dokonywania rozliczeń wynika z treści zawartej umowy na dostarczanie wody i odbiór ścieków.
- § 46. Wysokość należności za wodę i ścieki ustala się w oparciu o obowiązującą uchwałę walnego zgromadzenia delegatów w sprawie ustalenia należności za dostarczanie wody, odprowadzanie i przesył ścieków oraz za czynności inne.  
Treść uchwały zamieszcza się na stronie internetowej dostawcy usług.
- § 47. W przypadku przejściowej niesprawności wodomierza lub urządzenia pomiarowego, a także stwierdzonej awarii przyłącza, ilość pobranej wody i odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie analogicznego okresu zużycia w poprzednim roku.  
W przypadku braku zużycia w poprzednim roku, zużycie ustalane jest na podstawie załącznika do rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 14 stycznia 2002 r. w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody (Dz.U. Nr 8 poz. 70).
- § 48. Należności za dostarczoną wodę i odebrane ścieki, odbiorca usług zobowiązany jest uregulować w ciągu 14 dni od daty wystawienia faktury.  
Zwłoka w uregulowaniu należności pociąga za sobą naliczanie ustawowych odsetek.

- § 49. W przypadku nieuregulowania należności oraz braku możliwości wyegzekwowania zapłaty przez dzierżawcę nieruchomości, dla którego były świadczone usługi, należności te stanowią zobowiązania właściciela nieruchomości.
- § 50. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji, która nie wstrzymuje obowiązku uregulowania należności.  
W przypadku uwzględnienia reklamacji ewentualna nadpłata podlega zwrotowi.
- § 51. Dostawca usług obciąża odbiorcę usług opłatą abonamentową w wysokości ustalonej w uchwale walnego zgromadzenia delegatów, niezależnie od tego, czy odbiorca usług pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym.
- § 52. Dostawca usług upoważniony jest do stosowania kar umownych w wysokości ustalonej w uchwale walnego zgromadzenia delegatów w następujących przypadkach:
- 1) bezumowny pobór wody lub odprowadzanie ścieków;
  - 2) pobór wody lub odprowadzanie ścieków przy celowo uszkodzonych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych;
  - 3) pobór wody lub odprowadzanie ścieków przy celowo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.

## **ROZDZIAŁ VIII**

### **STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG**

- § 53. Każdy odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez dostawcę usług umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych opłat za te usługi.  
Reklamacja dotycząca wysokości naliczonych opłat powinna być zgłoszona w terminie 14 dni od otrzymania faktury.
- § 54. Reklamacja może być zgłoszona na piśmie, na adres dostawcy usług lub osobiście w siedzibie dostawcy.
- § 55. Dostawca usług ma obowiązek rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia złożenia reklamacji lub 30 dni w przypadku m. in. sprawdzenia wodomierza lub wizji na terenie nieruchomości odbiorcy usług.  
W sprawach skomplikowanych, terminem rozpatrzenia reklamacji jest data najbliższego posiedzenia zarządu. W takiej sytuacji dostawca usług informuje odbiorcę usług na piśmie o terminie rozpatrzenia reklamacji.
- § 56. Dostawca usług udostępnia odbiorcom usług:
- 1) regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków;
  - 2) uchwałę w sprawie ustalenia należności za świadczone usługi;

- 3) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody.
- § 57.** Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu usług spowodowane:
- 1) niezawinionym przez dostawcę usług brakiem wody w ujęciu;
  - 2) niezawinionym przez dostawcę usług zanieczyszczeniem wody w ujęciu w sposób niebezpieczny dla zdrowia;
  - 3) niezawinioną przez dostawcę usług potrzebą zwiększenia dopływu wody do hydrantów p. poż.;
  - 4) niezawinioną przez dostawcę usług koniecznością przeprowadzenia niezbędnych napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych;
  - 5) niezawinionym przez dostawcę usług uszkodzeniem instalacji i przyłączy niezbędnych w posiadaniu dostawcy usług;
  - 6) niezawinionym przez dostawcę usług przerwami w zasilaniu energetycznym urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych;
  - 7) klęskami żywiołowymi.
- § 58.** 1. Dostawca usług ma obowiązek informowania odbiorców o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostarczaniu wody i odprowadzaniu ścieków w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej z dwudniowym wyprzedzeniem.
2. Dostawca usług ma obowiązek poinformować odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile przewidywany czas ich trwania przekracza 12 godzin.
3. W przypadku przerwy w dostawie wody powyżej 12 godzin, dostawca usług ma obowiązek powiadomić Wójta Gminy Włodawa oraz w miarę swoich możliwości technicznych i organizacyjnych wskazać zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług.
- § 59.** 1. Dostawca usług na wniosek odbiorcy usług występuje o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego.
2. W przypadku, gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza nie potwierdza zgłoszonych przez odbiorcę usług zastrzeżeń, pokrywa on koszty sprawdzenia.

## **ROZDZIAŁ IX**

### **NIELEGALNY POBÓR WODY I NIELEGALNE ODPROWADZANIE ŚCIEKÓW**

- § 60.** Zakazuje się odbiorcy usług nielegalnego poboru wody, który jest wykroczeniem bądź przestępstwem oraz nielegalnego odprowadzania ścieków, które jest przestępstwem niezależnie od ilości odprowadzonych ścieków.

- § 61. Nielegalny pobór wody i nielegalne odprowadzanie ścieków oznacza korzystanie z usług dostawcy bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.
- § 62. Za korzystanie z usług dostawcy bez zawarcia umowy rozumie się także sytuację, kiedy umowa została zawarta, lecz następuje pobór wody lub odprowadzanie ścieków z / do innego punktu przyłączeniowego niż wskazany w umowie.
- § 63. Korzystanie z wody w ten sposób, aby nie następował rozruch wodomierza głównego, jest nielegalnym poborem wody (tzw. kropelkowanie).
- § 64. Za nielegalny pobór wody lub odprowadzanie ścieków uważa się:
- 1) pobór wody z ulicznych hydrantów przeciwpożarowych na cele inne niż przeciwpożarowe, co może stanowić wykroczenie i traktowane jak kradzież z włamaniem;
  - 2) podłączenie do przyłącza lub instalacji wodociągowej, wodociągowej instalacji innych nieruchomości, co może stanowić pomocnictwo przy kradzieży wody;
  - 3) podłączenie do instalacji kanalizacyjnej bądź przyłącza kanalizacyjnego innych nieruchomości, co może stanowić przestępstwo nielegalnego odprowadzania ścieków.

## **ROZDZIAŁ X**

### **WARUNKI DOSTAWY WODY NA CELE PRZECIWOPOŻAROWE**

- § 65. Woda do celów przeciwpożarowych jest udostępniana z urządzeń wodociągowych dostawcy usług, a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.
- § 66. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu dostawcy usług są jednostki straży pożarnej.
- § 67. Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostki straży pożarnej.
- § 68. Należności za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe reguluje Gmina Włodawa.
- § 69. Dostawca usług obciąża Gminę Włodawa za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe na podstawie cen ustalonych w uchwale walnego zgromadzenia delegatów.

## **ROZDZIAŁ XI**

### **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

- § 70. W przypadku naruszenia postanowień niniejszego regulaminu, dostawcy usług służą uprawnienia wynikające z Rozdziału 6 Art. 28 - Przepisy karne i kary pieniężne - ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity Dz.U. z 2020 r. poz. 2028 z późn. zmianami).
- § 71. Dostawca usług w procesie karnym może domagać się orzeczenia przez sąd karny fakultatywnego środka karnego w postaci podania orzeczenia do publicznej wiadomości.
- § 72. Odbiorca usług winien zgłaszać dostawcy usług podejrzenie nielegalnego poboru wody lub nielegalnego odprowadzania ścieków w dowolnej formie i każdym czasie.
- § 73. Nadzór nad jakością wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi sprawuje organ Państwowej Inspekcji Sanitarnej na zasadach określonych w przepisach o Państwowej Inspekcji Sanitarnej.
- § 74. Dostawca usług działa na podstawie przepisów ustawy z dnia 20 lipca 2017 r. Prawo wodne (tekst jednolity Dz.U. z 2021 r., poz. 2233 z późniejszymi zmianami) oraz statutu.