

UCHWAŁA Nr XXXIX/352/2013

RADY MIASTA SZCZECINEK

z dnia 23 września 2013 r.

**w sprawie Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków
obowiązującego na terenie Miasta Szczecinek**

Na podstawie art. 40 ust. 1, art. 41 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2013r. poz. 594 i 645) oraz art. 19 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. Nr 123, poz. 858; z 2006 r. Nr 147 poz. 1033; z 2007 r. Nr 18, poz. 97 z 2009 r. i z 2010 r. Nr 47, poz. 278, Nr 238, poz. 1578; Dz. U. 2012 r. poz. 951 i 1513) **Rada Miasta Szczecinek uchwala, co następuje:**

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

ROZDZIAŁ I

PRZEPISY OGÓLNE

§ 1.

Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstw wodociągowo-kanalizacyjnych działających na terenie Miasta Szczecinek oraz odbiorców usług korzystających na tym terenie z usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

§ 2.

1. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o "ustawie" należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. 2006, Nr 123, poz. 858, z późn.zm.).
2. użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty wyższego rzędu. W szczególności odnosi się to do pojęć zdefiniowanych w art. 2 ustawy.

ROZDZIAŁ II

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

§ 3.

W zakresie dostarczania wody przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest zobowiązane:

- 1) dostarczać odbiorcy usług, na podstawie zawartej z nim pisemnej umowy, o treści zgodnej z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w tym z Regulaminem, wodę z sieci wodociągowej,

- 2) zapewnić dostawę wody o jakości i ciśnieniu określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa oraz umowie zawartej z odbiorcą usług, (jakość dostarczanej przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne wody stwierdza się u wylotu na pierwszym zaworze za wodomierzem głównym),
- 3) podejmować działania gwarantujące dostateczną zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w sposób ciągły i niezawodny,
- 4) finansować, instalować, utrzymywać i legalizować wodomierze główne,
- 5) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody.

§ 4.

W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest zobowiązane:

- 1) przyjmować do sieci kanalizacyjnej ścieki od odbiorcy usług, na podstawie zawartej z nim pisemnej umowy, o treści zgodnej z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w tym z Regulaminem,
- 2) podejmować działania gwarantujące dostateczną zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny,
- 3) oczyścić przyjęte ścieki na oczyszczalni zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

§ 5.

Umowa zawarta z odbiorcą usług odprowadzającym ścieki przemysłowe może określać rodzaje, maksymalne ilości oraz dopuszczalny poziom zanieczyszczeń dostarczanych ścieków wynikający z posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne technicznych i technologicznych możliwości ich odprowadzania i oczyszczenia oraz parametrów określonych pozwoleniem wodnoprawnym posiadanym przez dostawcę ścieków przemysłowych zawierających substancje szczególnie niebezpieczne dla środowiska wodnego.

§ 6.

W zakresie dostarczania wody przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma prawo:

- 1) kontrolować prawidłowość realizacji prac związanych z podłączeniem nieruchomości do sieci wodociągowej, pod kątem ich zgodności z wydanymi warunkami technicznymi lub podpisaną umową przyłączeniową,
- 2) wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza wodociągowego przedstawienia przez inwestora dokumentów stwierdzających wykonanie przyłącza zgodnie z przepisami prawa budowlanego i sanitarnego oraz zobowiązać inwestora do dostarczenia przedsiębiorstwu dokumentacji powykonawczej,
- 3) kontrolować stan techniczny przyłącza wodociągowego w czasie eksploatacji,
- 4) dostosowywać rozmiar wodomierza głównego do rzeczywistej wielkości poboru wody z nieruchomości.

§ 7.

W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma prawo:

- 1) kontrolować prawidłowość realizacji prac związanych z podłączeniem nieruchomości do sieci kanalizacyjnej, pod kątem ich zgodności z wydanymi warunkami technicznymi lub podpisaną umową przyłączeniową,
- 2) wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza kanalizacyjnego przedstawienia przez inwestora dokumentów stwierdzających wykonanie przyłącza zgodnie z przepisami prawa budowlanego oraz zobowiązać inwestora do dostarczenia Przedsiębiorstwu dokumentacji powykonawczej,
- 3) kontrolować ilość i jakość odprowadzanych z nieruchomości odbiorców usług ścieków, pod względem ich zgodności z obowiązującymi normami oraz podpisaną umową,
- 4) kontrolować prawidłowość sposobu odprowadzania z nieruchomości odbiorców usług ścieków opadowych i roztopowych.

ROZDZIAŁ III

SZCZEGÓŁOWE WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

§ 8.

Postanowienia umów o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawieranych przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne z odbiorcami usług nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 9.

1. Zmiana warunków umowy następuje w drodze aneksu do umowy sporządzonego w formie pisemnej.
2. Nie wymaga zachowania formy pisemnej, zmiana taryfy (rodzaju lub wysokości należności) w czasie obowiązywania umowy.
3. W razie zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa skutkujących zmianą warunków umowy przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne i odbiorca usług (strony umowy) zobowiązani są niezwłocznie dostosować (aneksować) umowę do nowych wymagań prawnych.

§ 10.

1. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków jest zawierana na pisemny wniosek osoby, posiadającej tytuł prawny do nieruchomości, która jest przyłączona do sieci znajdującej się w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego.
2. Wraz z wnioskiem, o którym mowa w ust. 1, osoba której nieruchomość została przyłączona do sieci jest zobowiązana przedstawić przedsiębiorstwu wodociągowo - kanalizacyjnemu dokument, określający aktualny stan prawny przyłączanej nieruchomości.

3. Jeżeli z treści tego dokumentu nie wynika tytuł prawny osoby składającej wniosek do korzystania z nieruchomości, jest ona zobowiązana przedłożyć dokument potwierdzający ten tytuł, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. Umowa może zostać zawarta również z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, po wykazaniu przez nią faktu korzystania z przyłączanej nieruchomości.
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne może określić wzór wniosku o zawarcie umowy, który udostępnia wówczas nieodpłatnie w swej siedzibie.
6. W terminie 30 dni od dnia złożenia kompletnego i prawidłowo wypełnionego wniosku, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązane zawrzeć z wnioskodawcą umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.
7. W czasie obowiązywania umowy odbiorca usług jest zobowiązany do pisemnego poinformowania przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego o utracie prawa do korzystania z nieruchomości albo o faktycznym zaprzestaniu korzystania z niej, w sytuacji gdy odbiorcą usług jest osoba, o której mowa w ust. 4.

§ 11.

1. W przypadku nieruchomości zabudowanej budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawierana jest z właścicielem lub działającym w imieniu i na rzecz właściciela zarządcą tego budynku.
2. Na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy, po spełnieniu wszystkich warunków wskazanych w ustawie, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne, obok wcześniej zawartej umowy na wodomierz główny lub urządzenie pomiarowe z właścicielem lub zarządcą, jest zobowiązane zawrzeć umowy także z osobami korzystającymi z poszczególnych lokali znajdujących się w budynku wielolokalowym.
3. Wniosek, o którym mowa w ust. 2 zawiera w szczególności:
 - 1) wskazanie osób korzystających z lokali, w tym określenie tytułu prawnego do zajmowanego lokalu,
 - 2) pisemne oświadczenia poszczególnych osób, korzystających z lokali o woli zawarcia przez nie umów indywidualnych,
 - 3) oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osób korzystających z lokali o zasadach rozliczania i regulowania należności wynikających z różnic wskazań między wodomierzem głównym a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych wody oraz o obowiązku ponoszenia na rzecz przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego dodatkowych opłat za dokonywane przez nie rozliczenie różnic wskazań,
 - 4) schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym, wraz z określeniem lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych w budynku.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne może określić wzór wniosku, o którym mowa w ust. 2, który udostępnia wówczas nieodpłatnie w swej siedzibie.

5. W terminie 30 dni od dnia złożenia przez właściciela lub zarządcę nieruchomości kompletnego i prawidłowo wypełnionego wniosku, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest zobowiązane zawrzeć z osobami korzystającymi z poszczególnych lokali w budynku umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, chyba że osoby te nie przystąpią do zawarcia umowy.
6. Przedsiębiorstwo wodociągowo kanalizacyjne nie jest zobowiązane do instalowania, utrzymywania i legalizacji wodomierzy znajdujących się na wewnętrznej instalacji wodociągowej odbiorcy usług, tak przy punktach czerpalnych wody w lokalach jak i znajdujących się poza nimi.

§ 12.

1. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków może zostać zawarta na czas określony w następujących wypadkach:
 - 1) na wniosek odbiorcy usług,
 - 2) w przypadku legitymowania się przez odbiorcę usług jedynie czasowym tytułem prawnym do nieruchomości lub
 - 3) w sytuacji, gdy dostawca ścieków przemysłowych legitymuje się pozwoleniem wodnoprawnym na odprowadzanie ścieków wydanym na czas określony.
2. Umowa zawarta na czas określony ulega rozwiązaniu z chwilą upływu czasu na jaki została zawarta.

§ 13.

Po rozwiązaniu umowy przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne może zaprzestać świadczenia usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków w stosunku do odbiorcy usług i w tym zakresie może zastosować odpowiednie środki techniczne i organizacyjne uniemożliwiające dalsze korzystanie z usług.

§ 14.

Odbiorcy usług zobowiązani są do odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami prawa i nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne oraz nie utrudniający działalności przedsiębiorstwa, a w szczególności do:

- 1) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej, a w przypadku odprowadzania ścieków z pomieszczeń położonych poniżej terenu do stosowania urządzeń przeciwwzalewowych,
- 2) informowania przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o własnych ujęciach wody, w celu prawidłowego ustalania należności za odprowadzanie ścieków,
- 3) korzystania z przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach określonych w warunkach technicznych przyłączenia do sieci, umowie przyłączeniowej oraz w umowie o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawartej z przedsiębiorstwem wodociągowo - kanalizacyjnym,
- 4) zapewnienia niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym wyłącznie.

ROZDZIAŁ IV

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

§ 15.

Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne z odbiorcami usług w oparciu o ceny i stawki opłat określone w obowiązujących taryfach.

§ 16.

1. Długość okresu rozliczeniowego określa umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.
2. Minimalny okres rozliczeniowy wynosi miesiąc, a maksymalny dwanaście miesięcy.

§ 17.

1. Wejście w życie nowych taryf nie powoduje konieczności zmiany umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.
2. Stosowanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających z nowych, prawidłowo podanych do wiadomości publicznej taryf, nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości.

§ 18.

1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest faktura.
2. W przypadku nieruchomości zabudowanej budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi, w których odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne wystawia odrębną fakturę właścicielowi lub zarządcy takiego budynku oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali, z którymi zawarto umowy.

ROZDZIAŁ V

WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI

§ 19.

1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie. Każda nieruchomość jest podłączana do sieci odrębnym przyłączem, tak wodociągowym jak i kanalizacyjnym. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne może pobierać określoną w taryfie opłatę za wykonane czynności związanych z odbiorem przyłączy.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne może określić wzór wniosku, o którym mowa w ust. 1, który udostępnia wówczas nieodpłatnie w swej siedzibie.

3. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien zawierać w szczególności:
- 1) imię i nazwisko (lub nazwę) wnioskodawcy oraz adres zamieszkania lub siedziby,
 - 2) adres do korespondencji, gdy jest on inny niż w adres wskazany w pkt 1,
 - 3) w przypadku osób prawnych odpis z właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu,
 - 4) wskazanie nieruchomości, która ma zostać przyłączona do sieci,
 - 5) określenie ilości przewidywanego poboru wody i jej przeznaczenia,
 - 6) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju (w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających),
 - 7) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i dostarczania ścieków.
4. Do wniosku, o którym mowa w ust. 1, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci powinna załączyć aktualną mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości, o której mowa w ust. 1, względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu oraz dokumentu potwierdzającego prawo do korzystania z nieruchomości.

§ 20.

1. Jeżeli są spełnione warunki techniczne, umożliwiające podłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne w terminie do 30 dni od otrzymania kompletnego i prawidłowo wypełnionego wniosku, o którym mowa w § 19 wraz załącznikami, wydaje osobie ubiegającej się o podłączenie nieruchomości, dokument pod nazwą „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej” lub zawiera z tą osobą „Umowę przyłączeniową”.
2. W razie braku możliwości podłączenia nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne w terminie do 21 dni od otrzymania kompletnego i prawidłowo wypełnionego wniosku, o którym mowa w § 19, informuje o tym osobę ubiegającą się o podłączenie, wskazując na powody, które uniemożliwiają podłączenie.
3. Dokument, o którym mowa w ust. 1 powinien wskazywać, co najmniej:
 - 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej,
 - 2) miejsce zainstalowania wodomierza głównego, urządzenia pomiarowego oraz wodomierza dodatkowego,
 - 3) maksymalne dobowe zapotrzebowanie na pobór wody, oraz dopuszczalną ilość odprowadzanych ścieków,
 - 4) wymagania dotyczące jakości odprowadzanych ścieków,
 - 5) w przypadku wydania technicznych warunków przyłączenia okres ich ważności, zaś w przypadku umowy przyłączeniowej okres, na jaki została zawarta - w żadnym wypadku okresy te nie mogą być krótsze niż 1 rok.

§ 21.

Warunkiem przystąpienia do robót zmierzających do przyłączenia nieruchomości do sieci jest uzyskanie uzgodnienia wykonania przyłącza oraz pisemne zgłoszenie przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu terminu rozpoczęcia robót.

§ 22.

Przed zawarciem z odbiorcą usług umowy o zaopatrzenie wodę lub odprowadzanie ścieków, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne dokonuje odbioru wykonanego przyłącza pod kątem spełnienia warunków technicznych.

ROZDZIAŁ VI TECHNICZNE WARUNKI OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚĆ DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH

§ 23.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia odbiorcy usług do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, wyłącznie w sytuacji, w której nie posiada technicznych możliwości świadczenia usług, w szczególności jeżeli brak jest sieci, przedsiębiorstwo nie posiada tytułu prawnego do dysponowania siecią lub gdy w wyniku przyłączenia nie zostanie zachowany minimalny poziom świadczenia usług.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma także prawo odmówić przyłączenia do sieci, jeżeli przyłączy zostało wykonane bez uzgodnienia albo w sposób odmienny niż w zgłoszeniu dokonany do organu administracji architektoniczno – budowlanej, bądź zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci albo umową przyłączeniową.

ROZDZIAŁ VII SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO - KANALIZACYJNE WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§ 24.

1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych robót z wydanymi przez nie warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej albo podpisaną umową przyłączeniową, a także z projektem przyłącza.
2. Próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.
3. Roboty ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.

§ 25.

1. Po pisemnym zgłoszeniu gotowości do odbioru, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne uzgadnia jego termin, na nie dłużej niż trzy dni robocze po dacie pisemnego zgłoszenia.
2. Wyniki prób i odbiorów są potwierdzane przez strony w sporządzanych protokołach.

§ 26

1. Zgłoszenie gotowości do odbioru przyłącza powinno zawierać co najmniej:
 - 1) dane identyfikujące inwestora oraz bezpośredniego wykonawcę przyłącza,
 - 2) adres przyłączanej nieruchomości,
 - 3) proponowany termin odbioru,
 - 4) analizę bakteriologiczną wody (w przypadku przyłącza wodociągowego).
2. Protokół odbioru przyłącza powinien zawierać co najmniej:
 - 1) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia),
 - 2) datę dokonania odbioru,
 - 3) wskazanie osób dokonujących odbioru i ich podpisy,
 - 4) wyniki prób,
 - 5) ewentualne uwagi, co do prawidłowości wykonania przyłącza lub sieci.

ROZDZIAŁ VIII

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

§ 27.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 2 dniowym.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma również obowiązek poinformować odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza 12 godzin.
3. W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne może o zdarzeniach wskazanych w ust. 2 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę budynku.
4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody. Ust. 3 stosuje się odpowiednio.
5. W przypadku przerwy trwającej do 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest zobowiązane, w miarę swoich możliwości technicznych i organizacyjnych, zapewniać zastępczy punkt poboru wody. O lokalizacji zastępczego punktu poboru wody przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne informuje odbiorcę usług. Ust. 3 stosuje się odpowiednio.

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

§ 28.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne 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 odprowadzanie ścieków,
 - 2) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków, w tym o planowanych przerwach w świadczeniu usług,
 - 3) występujących awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 7 dni.
3. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie do 30 dni od otrzymania prośby chyba, że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zaznaczyła, iż informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 2.

§ 29.

1. Każdy odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.
2. Reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 30 dni od dnia jej złożenia w siedzibie tego przedsiębiorstwa lub doręczenia.

§ 30.

Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne zapewnia odpowiedni poziom obsługi klienta przez:

- 1) wyodrębnienie stanowiska pracy do spraw obsługi klienta,
- 2) udzielanie informacji dotyczących sposobu realizacji oferowanych usług oraz informacji o obowiązujących taryfach.

§ 31.

W siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:

- 1) aktualnie obowiązujące na terenie Miasta Szczecinek taryfy stosowane przez przedsiębiorstwo,

- 2) aktualny, w miarę potrzeb ujednoczony, "Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków", na terenie Miasta Szczecinek,
- 3) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody,
- 4) aktualny wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociagowych i urządzeń kanalizacyjnych, o ile jego sporządzenie było wymagane przepisami prawa.

ROZDZIAŁ X

WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWPOŻAROWE

§ 32.

Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociagowych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociagowo - kanalizacyjne, a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociagowej.

§ 33.

Zapewnienie dostawy wody na cele przeciwpożarowe następuje na podstawie umowy zawieranej pomiędzy Miastem Szczecinek, a przedsiębiorstwem wodociagowo - kanalizacyjnym i właściwą jednostką Powiatowej Straży Pożarnej.

§ 34.

Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz ze wskazaniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych co miesiąc przez jednostkę straży pożarnej, o której mowa w § 33 przedsiębiorstwu wodociagowo – kanalizacyjnemu.

§ 35.

W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociagowych, którymi woda jest dostarczana dla innych odbiorców usług, jednostka straży pożarnej, o której mowa w § 33 niezwłocznie przekazuje przedsiębiorstwu wodociagowo – kanalizacyjnemu informacje o ilości wody pobranej.

§ 36.

Należnościami za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe przedsiębiorstwo wodociagowo – kanalizacyjne obciąża Miasto Szczecinek.

ROZDZIAŁ XI
POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 37.

Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały traci moc uchwała Rady Miasta Szczecinek Nr XXXII/306/05 z dnia 5 grudnia 2005 roku w sprawie Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków (Dz. Urz. Woj. Zachodniopomorskiego z 2006r. Nr 8, poz. 164).

§ 38

Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia jej ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Zachodniopomorskiego.

Przewodnicząca Rady Miasta

Katarzyna Dudź