

**UCHWAŁA NR XLV/331/2017
RADY MIEJSKIEJ W ŻYWCU**

z dnia 15 listopada 2017 r.

w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody obowiązującego na terenie Miasta Żywca

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku *o samorządzie gminnym* (tekst jedn. Dz. U. z 2017 roku poz. 1875) oraz art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 roku *o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków* (tekst jedn. Dz. U. z 2017 roku poz. 328 ze zm.) Rada Miejska w Żywcu uchwala, co następuje:

§ 1. Uchwala się Regulamin dostarczania wody obowiązujący na terenie Miasta Żywca, w brzmieniu załącznika Nr 1 do niniejszej uchwały.

§ 2. Traci moc uchwała Nr LXI/539/2005 Rady Miejskiej w Żywcu z dnia 29 grudnia 2005 roku *w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków*.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta Żywca.

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

Przewodniczący Rady
Miejskiej w Żywcu

Krzysztof Greń

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY OBOWIĄZUJĄCY NA TERENIE MIASTA ŻYWCA

Rozdział 1. Przepisy ogólne

§ 1. 1. Regulamin dostarczania wody - zwany dalej regulaminem - określa w szczególności prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę na terenie Miasta Żywca.

2. Regulamin został opracowany na podstawie ustawy z dnia 7 czerwca 2001 roku *o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków* (tekst jedn. Dz.U. z 2017 roku, poz. 328 ze zm.), zwanej dalej ustawą.

§ 2. 1. Ilekroć w regulaminie używa się określeń:

- 1) odbiorca – należy przez to rozumieć odbiorcę usług, o którym mowa w art. 2 pkt 3 ustawy;
- 2) przedsiębiorstwo - przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, o którym mowa w art. 2 pkt 4 ustawy;
- 3) umowa – należy przez to rozumieć umowę o zaopatrzenie w wodę, o której mowa w art. 6 ustawy;
- 4) wodomierz główny – należy przez to rozumieć przyrząd pomiarowy, o którym, mowa w art. 2 pkt 19 ustawy;
- 5) wodomierz dodatkowy – należy przez to rozumieć przyrząd pomiarowy zainstalowany za wodomierzem głównym, służący ustaleniu ilości wody bezpowrotnie zużytej, zainstalowany i utrzymany na koszt odbiorcy;
- 6) okres obrachunkowy – należy przez to rozumieć okres rozliczeniowy za usługę dostawy wody;

2. Pozostałe określenia techniczne użyte w regulaminie znajdują swoją definicję w postanowieniach art. 2 ustawy.

§ 3. Przedsiębiorstwo wykonuje swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, udzielone decyzją Burmistrza Miasta Żywca.

§ 4. Przedsiębiorstwo świadczy usługi zaopatrzenia w wodę na podstawie pisemnej umowy zawartej z odbiorcą.

Rozdział 2.

Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo w zakresie usługi dostarczania wody

§ 5. Poziom świadczonych usług przez przedsiębiorstwo w zakresie ilości, jakości oraz ciągłości dostarczania wody określa zezwolenie, o którym mowa w § 3 oraz pozwolenie wodnoprawne. wydane na podstawie odrębnych przepisów.

§ 6. 1. Wymagane ciśnienie wody określa rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 roku *w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie* (tekst jedn. Dz. U. z 2015 roku, poz. 1422).

2. Woda przeznaczona do spożycia przez ludzi winna odpowiadać jakościowo wymaganiom określonym w rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 13 listopada 2015 roku *w sprawie wymagań dotyczących jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi* (Dz. U. z 2015 roku, poz.1989).

§ 7. 1. Przedsiębiorstwo ma obowiązek:

- 1) zapewnić prawidłową eksploatację sieci wodociągowej wraz z częścią przyłącza wodociągowego do zaworu głównego za wodomierzem głównym oraz dokonywać niezbędnych napraw na swój koszt z wyjątkiem usuwania uszkodzeń powstałych z winy odbiorcy. Przedsiębiorstwo nie odpowiada za szkody powstałe w wyniku uszkodzenia sieci spowodowane nasadzeniem drzew i krzewów nad przyłączami wodociągowymi w pasie 3 m;
- 2) dokonać kontroli funkcjonowania wodomierzy głównych i dodatkowych:

- a) z własnej inicjatywy - bez pobierania opłat,
 - b) na wniosek odbiorcy - zgodnie z §18 rozporządzenia Ministra Budownictwa z dnia 28 czerwca 2006 roku w sprawie *określenia taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków* (tekst jedn. Dz. U. z 2017 roku, poz. 1701);
- 3) prowadzić okresową legalizację wodomierzy głównych na koszt przedsiębiorstwa;
- 4) informować odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty (tablice ogłoszeń, strona internetowa: www.mpwik-zywiec.pl) o:
- a) przerwach w świadczeniu usług wodociągowych oraz czasie ich trwania;
 - b) zastępczych punktach poboru wody oraz o sposobie i czasie korzystania z nich przez odbiorców,
- 5) wydać swoim przedstawicielom stałe pisemne upoważnienia, które wraz z legitymacją służbową uprawniają do wykonania czynności określonych w art. 7 ustawy.

2. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do regularnego informowania Burmistrza Miasta Żywca o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, nie rzadziej niż jeden raz w roku.

3. Szczegółowy zakres obowiązków przedsiębiorstwa określa niniejszy regulamin, ustawa oraz wydane na jej podstawie akty wykonawcze.

§ 8. Odbiorca ma prawo:

- 1) zgłaszać reklamacje dotyczące faktur wystawionych z tytułu świadczonej usługi przez przedsiębiorstwo;
- 2) w uzasadnionych przypadkach żądać od przedsiębiorstwa przeprowadzenia wizji w terenie, a w przypadku błędnych wskazań wodomierza - wykonania ekspertyzy.

§ 9. Odbiorca ma obowiązek:

- 1) zapewnić niezawodne działanie wodomierzy głównych i dodatkowych poprzez ich odpowiednie zabezpieczenie przed uszkodzeniem mechanicznym, skutkami niskich temperatur, przed dostępem do nich osób nieuprawnionych, a także prawidłowe utrzymanie studzienki lub pomieszczenia, w którym są one zamontowane;
- 2) natychmiast powiadomić przedsiębiorstwo o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub dodatkowego, w tym o zerwaniu plomby;
- 3) umożliwić upoważnionym przedstawicielom przedsiębiorstwa wstęp na teren nieruchomości i do pomieszczeń w celach określonych przepisami ustawy oraz niniejszego regulaminu w celu sprawdzenia, kontroli działania, dokonania remontu, usunięcia awarii urządzeń wodociągowych należących do przedsiębiorstwa;
- 4) zapewnić swobodny dostęp do kontroli i odczytu wodomierzy głównych i dodatkowych;
- 5) terminowo regulować należności za dostawę wody;
- 6) korzystać z zaopatrzenia w wodę w sposób zgodny z przepisami ustawy i nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez przedsiębiorstwo oraz nieutrudniający działalności przedsiębiorstwa, a w szczególności użytkować instalację wodociągową w sposób eliminujący możliwość wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej, na skutek cofnięcia się wody.

§ 10. 1. Odbiorcy zabrania się w szczególności:

- 1) używania wody z sieci wodociągowej bez uprzedniego zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę;
- 2) odsprzedaży wody, przy czym wyjątek stanowią szczególne warunki techniczne, takie jak brak możliwości podłączenia do sieci wodociągowej;
- 3) poboru wody przed wodomierzem głównym;
- 4) dokonywania na przyłączy działań innych niż zamykanie lub otwieranie zaworu głównego za wodomierzem głównym w sytuacjach awaryjnych;
- 5) przemieszczania wodomierzy, zrywania plomb lub osłon - bez wcześniejszego uzgodnienia tych działań z przedsiębiorstwem;
- 6) zakłócania funkcjonowania wodomierzy;

7) korzystania z sieci wodociągowej w sposób niezgodny z umową zawartą z przedsiębiorstwem.

2. Odbiorcy zaleca się zabudowanie zaworu odcinającego z kurkiem spustowym na instalacji wewnętrznej i korzystanie z tego zaworu w przypadkach takich jak: odwadnianie instalacji wewnętrznej, remonty.

Rozdział 3.

Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 11. Postanowienia umów zawieranych przez przedsiębiorstwo z odbiorcami nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy oraz postanowień regulaminu.

§ 12. 1. Zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę następuje na pisemny wniosek osoby, której nieruchomość została przyłączona do sieci wodociągowej.

2. Umowa może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości przyłączonej do sieci, a w szczególnych przypadkach również z osobą, która korzysta z nieruchomości bez tytułu prawnego.

3. Jeżeli nieruchomość zabudowana jest budynkami wielolokalowymi, umowa zawierana jest z właścicielem lub zarządcą nieruchomości.

4. Odbiorca usług składa do przedsiębiorstwa wnioski o przyłączenie do sieci w terminie określonym w warunkach technicznych przyłączenia lub umowie o przyłączenie do sieci, a w przypadku zmiany odbiorcy, niezwłocznie po jej wystąpieniu, bez konieczności zmiany pozostałych warunków świadczenia usług.

5. Odbiorca zobowiązany jest do pisemnego powiadamiania przedsiębiorstwa o zmianach własnościowych nieruchomości lub zmianach użytkownika lokalu.

6. W przypadku, gdy podpisanie umowy następuje w wyniku zmiany właściciela nieruchomości, podstawą przekazania wodomierza jest protokół zdawczo-odbiorczy określający stan wodomierza i termin rozpoczęcia dostawy wody.

§ 13. 1. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego, przedsiębiorstwo zawiera umowy z osobami korzystającymi z poszczególnych lokali, jeżeli są spełnione warunki określone w art. 6 ust. 6 ustawy.

2. Przedsiębiorstwo może odmówić zawarcia umowy z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego, jeżeli nie są spełnione równocześnie wszystkie warunki określone w art. 6 ust. 6 ustawy.

3. Przedsiębiorstwo ma prawo wypowiedzieć umowę właścicielowi lub zarządcy budynku wielolokalowego, jeżeli w trakcie jej obowiązywania występują warunki uniemożliwiające jej realizację, a w szczególności warunki uniemożliwiające ustalenie należności z tytułu dostawy wody poszczególnym odbiorcom, w terminie określonym w umowie.

4. Postanowienia ust. 2 i 3 mają odpowiednie zastosowanie w przypadku składania przez właściciela lub zarządcę budynku wielolokalowego wniosków o zawarcie umów z osobami, o których mowa w ust. 1.

§ 14. Umowa o zaopatrzenie w wodę winna zawierać w szczególności postanowienia określone w art. 6 ust. 3 ustawy oraz wskazywać miejsce publikacji regulaminu.

§ 15. 1. Umowa może być zawarta na czas nieokreślony lub określony.

2. Umowa winna przewidywać możliwość jej rozwiązania.

3. Rozwiązanie umowy może nastąpić:

1) za porozumieniem stron;

2) za wypowiedzeniem z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w umowie;

3) na skutek odstąpienia przedsiębiorstwa od umowy.

4. Przedsiębiorstwo może odstąpić od umowy w przypadkach przewidzianych w art. 8 ust. 1 ustawy.

5. Odstąpienie od umowy następuje poprzez oświadczenie przedsiębiorstwa doręczone odbiorcy na 20 dni przed terminem zamknięcia przyłącza.

6. Rozwiązanie umowy skutkuje zastosowaniem przez przedsiębiorstwo środków technicznych uniemożliwiających dalsze korzystanie odbiorcy z usług.

§ 16. Umowa wygasa:

- 1) na skutek upływu czasu, na który została zawarta;
- 2) śmierci odbiorcy;
- 3) zawarcia umowy z nowym odbiorcą, w związku ze zmianą właściciela lub zarządcy nieruchomości;
- 4) innej sytuacji zmiany odbiorcy;
- 5) utraty przez odbiorcę tytułu prawnego do lokalu – w przypadku umowy zawartej z osobą korzystającą z lokalu w budynku wielolokalowym;
- 6) zakończenia postępowania likwidacyjnego lub upadłościowego skutkującego likwidacją odbiorcy;
- 7) zaprzestania prowadzenia przez przedsiębiorstwo działalności w zakresie zaopatrzenia w wodę;
- 8) utraty przez przedsiębiorstwo zezwolenia na prowadzenie działalności.

Rozdział 4.

Sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach

§ 17. Rozliczenia z odbiorcami usług za zbiorowe zaopatrzenie w wodę prowadzone są przez przedsiębiorstwo na podstawie rozporządzenia Ministra Budownictwa z dnia 28 czerwca 2006 roku w sprawie określenia taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2017 roku, poz. 1701).

§ 18. Przedsiębiorstwo ogłasza zatwierdzoną taryfę w gazetach lokalnych, na tablicy ogłoszeń i w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Miejskiego w Żywcu, tablicy ogłoszeń i stronie internetowej przedsiębiorstwa w terminie właściwym do ogłoszenia w zależności od trybu zatwierdzenia taryfy.

§ 19. 1. Taryfa obowiązująca w dniu zawarcia umowy stanowi załącznik do umowy.

2. W rozliczeniach strony umowy zobowiązane są stosować aktualnie obowiązującą taryfę zatwierdzoną uchwałą Rady Miejskiej w Żywcu, bądź wprowadzoną w trybie art. 24 ust. 8 ustawy, bez konieczności zmiany umowy.

§ 20. Podstawą obciążenia odbiorcy należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo jest faktura.

§ 21. 1. Należność za zbiorowe zaopatrzenie w wodę ustala się jako iloczyn taryfowych cen i stawek opłat oraz odpowiadających im ilości świadczonych usług.

2. Ilość pobranej wody ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego, którego koszty zainstalowania i podłączenia na ujęciu własnym ponosi odbiorca.

3. Odbiorca ponosi również koszty zainstalowania i podłączenia na ujęciu własnym wodomierza dodatkowego, mierzącego ilość wody bezzwrotnie zużytej.

4. Odbiorca ponosi koszty odbioru technicznego i plombowania wodomierza głównego na ujęciu własnym oraz wodomierza dodatkowego.

§ 22. 1. Nieterminowe uregulowanie należności przez odbiorcę na rzecz przedsiębiorstwa z tytułu świadczonej usługi, pociąga za sobą naliczanie odsetek ustawowych za opóźnienie lub odsetek za opóźnienie w transakcjach handlowych.

2. Jeżeli odbiorca nie uiścił opłaty w wyznaczonym terminie, przedsiębiorstwo pisemnie upomina odbiorcę i powiadamia o grożących sankcjach, zgodnie z ustawą.

3. Jeżeli odbiorca nie uiścił opłaty za dwa pełne okresy obrotowe następujące po dniu otrzymania upomnienia, o którym mowa w ust. 2, przedsiębiorstwo stosuje odpowiednie przepisy art. 8 ustawy, odcinając dostawę wody.

Rozdział 5.

Warunki przyłączenia do sieci

§ 23. 1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej odbywa się na pisemny wniosek o przyłączenie i określenie warunków przyłączenia, zwanych dalej „warunkami przyłączenia”, złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie.

2. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej może występować osoba posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci.

3. Wniosek, o którym mowa w ust. 1, powinien zawierać w szczególności:

- 1) dane identyfikacyjne wnioskodawcy;
- 2) adres podłączanej nieruchomości;
- 3) określenie rodzaju instalacji i urządzeń służących do odbioru usług;
- 4) datę i podpis wnioskodawcy.

4. W uzasadnionych przypadkach przedsiębiorstwo może wyrazić zgodę na przyłączenie osobie, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

§ 24. Do wniosku odbiorca ubiegający się o przyłączenie do sieci dołącza:

- 1) dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek, a przypadku nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, opis jego statusu prawnego w stosunku do nieruchomości;
- 2) aktualną mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejącej sieci wodociągowej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

§ 25. 1. Przedsiębiorstwo określa warunki przyłączenia i przekazuje je wnioskodawcy w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia wniosku. W przypadkach szczególnych przyłączenie do sieci następuje na podstawie umowy o przyłączenie, której projekt sporządza przedsiębiorstwo.

2. Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej ważne są 3 lata od ich wydania.

3. Warunki przyłączenia określają:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia do sieci wodociągowej z instalacjami odbiorcy;
- 2) maksymalne dobowe zapotrzebowanie na pobór wody;
- 3) miejsce zainstalowania wodomierza głównego;
- 4) termin ważności warunków przyłączenia.

§ 26. 1. Przyłączenie do sieci wodociągowej następuje po spełnieniu warunków przyłączenia, o których mowa w § 26, a w przypadku zawarcia umowy o przyłączenie do sieci, po spełnieniu warunków w niej określonych.

2. Umowa o przyłączenie do sieci wodociągowej może być zawarta m. in. w przypadkach związanych z budową takiej sieci lub jej współfinansowaniem przez składającego wniosek o przyłączenie.

3. Umowa o przyłączenie do sieci wodociągowej powinna określać koszty związane z realizacją tego przedsięwzięcia, zasady jego finansowania i sposób rozliczeń wraz z wymaganą dokumentacją, a w szczególności:

- 1) strony zawierające umowę;
- 2) zakres prac projektowych i budowlano-montażowych oraz prac związanych z przeprowadzeniem prób i odbiorów końcowych;
- 3) określenie podmiotu wykonującego przyłączenie;
- 4) sposób prowadzenia kontroli wykonywanych prac i spełnienie wymagań określonych w warunkach przyłączenia;
- 5) termin zakończenia budowy przyłącza i przeprowadzenia niezbędnych prób oraz odbiorów częściowych, a także przeprowadzania prób i odbioru końcowego przyłącza;
- 6) przewidywany termin rozpoczęcia zaopatrzenia w wodę;
- 7) odpowiedzialność stron za niedotrzymanie warunków umowy o przyłączenie do sieci wodociągowej.

§ 27. 1. Warunki przyłączenia, względnie umowa o przyłączenie, stanowią podstawę do rozpoczęcia realizacji prac projektowych i budowlano-montażowych.

2. Określone w warunkach, względnie umowie o przyłączenie próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

3. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w ust. 2 są potwierdzane przez strony w protokołach, o których mowa w § 31.

Rozdział 6.

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowych

§ 28. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci wodociągowej, jeżeli przyłącze zostało wykonane bez uzyskania zgody przedsiębiorstwa, bądź niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi.

§ 29. W zakresie dostawy wody, miejscem wydania rzeczy w rozumieniu Kodeksu cywilnego, jest zawór za wodomierzem głównym.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania odbioru przez przedsiębiorstwo wodociągowe wykonanego przyłącza

§ 30. 1. Odbiór przyłącza dokonywany jest na podstawie końcowego protokołu odbioru technicznego według zasad określonych w warunkach przyłączenia, względnie umowie o przyłączenie.

2. Protokół odbioru technicznego powinien określać co najmniej:

- 1) datę odbioru;
- 2) przedmiot odbioru, z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza, średnicy, materiałów i długości;
- 3) skład komisji, w tym wykonawcę i użytkownika;
- 4) adres nieruchomości, do której wykonano podłączenie;
- 5) podpisy członków komisji.

3. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania przyłączenia, a jego podpisanie przez strony upoważnia odbiorcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę.

Rozdział 8.

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

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

§ 32. 1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielania odbiorcom informacji dotyczących występujących zakłóceń w zaopatrzeniu w wodę oraz awarii urządzeń wodociągowych.

2. Przedsiębiorstwo ma obowiązek poinformować odbiorców o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty, z wyprzedzeniem co najmniej 48 godzinnym.

§ 33. Wystąpienie przerw w dostawie wody może mieć miejsce w przypadku:

- 1) awarii sieci wodociągowej;
- 2) planowanych prac konserwacyjno-remontowych;
- 3) braku wody na ujęciu;
- 4) wydaniu decyzji przez inspekcję sanitarną o wstrzymaniu dostawy wody;
- 5) konieczności zwiększenia dopływu wody do hydrantów przeciwpożarowych;
- 6) wystąpienia siły wyższej.

§ 34. 1. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo powinno zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować odbiorców o jego lokalizacji i warunkach korzystania.

2. Za wodę pobraną z zastępczych punktów poboru wody pobierane są opłaty na podstawie cen i stawek opłat określonych w obowiązującej taryfie.

Rozdział 9.

Standardy obsługi odbiorców usług, a w szczególności sposoby załatwienia reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody

§ 35. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do zapewnienia należytego poziomu świadczonych usług, a w szczególności zobowiązane jest do udzielenia na życzenie odbiorcy lub z własnej inicjatywy pełnej informacji dotyczącej realizacji usług, a przede wszystkim informacji objętych regulaminem oraz zawartych w taryfie.

§ 36. 1. W przypadkach niewykonania lub nienależytego wykonania usługi przez przedsiębiorstwo, odbiorca może złożyć pisemną reklamację w terminie umożliwiającym sprawdzenie przez przedsiębiorstwo zasadności reklamacji, nie później jednak niż w terminie 5 dni od daty zaistnienia zdarzenia.

2. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo nazwę firmy oraz adres odbiorcy;
- 2) przedmiot reklamacji;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie;
- 5) numer i datę umowy;
- 6) podpis odbiorcy.

3. Zgłoszona reklamacja wymaga pisemnego potwierdzenia jej przyjęcia oraz ewidencji w rejestrze reklamacji przedsiębiorstwa.

4. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie później jednak niż 14 dni od daty jej wniesienia.

5. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź winna zawierać:

- 1) nazwę przedsiębiorstwa;
- 2) powołanie podstawy prawnej;
- 3) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji;
- 4) pouczenie o możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie;
- 5) podpis upoważnionego pracownika przedsiębiorstwa z podaniem zajmowanego stanowiska.

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

7. W przypadku uwzględnienia reklamacji przedsiębiorstwo powiadamia odbiorcę o wyniku rozpatrzenia, a także o wysokości i formie wypłaty przyznanego odszkodowania lub należności.

8. Zaliczenie odszkodowania lub należności na poczet przyszłych należności może nastąpić jedynie za zgodą odbiorcy.

9. Niezależnie od trybu reklamacji opisanego w ust. 1-8 przedsiębiorstwo przyjmie i sprawdzi każdą reklamację złożoną telefonicznie.

§ 37. Sposób postępowania w przypadku niesprawności wodomierza głównego, określa §18 rozporządzenia Ministra Budownictwa z dnia 28 czerwca 2006 r. w sprawie określenia taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków.

Rozdział 10.

Warunki dostarczenia wody na cele przeciwpożarowe

§ 38. Woda do celów przeciwpożarowych dostępna jest z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo, a w szczególności z hydrantów p-poż. zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§ 39. Zapewnienie dostawy wody na cele przeciwpożarowe następuje na podstawie umowy zawieranej pomiędzy przedsiębiorstwem i jednostką straży pożarnej. Uprawnionymi do poboru wody z hydrantów p-poż. zainstalowanych na sieci są jednostki straży pożarnej.

§ 40. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów jej poboru jest ustalana na podstawie pisemnych lub telefonicznych informacji składanych przedsiębiorstwu niezwłocznie po przeprowadzeniu akcji przeciwpożarowej w oparciu o postanowienia umowy, przez jednostkę straży pożarnej biorącej udział w akcji.

§ 41. Należnością za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe jest obciążane Miasto Żywiec na podstawie oddzielnej umowy.

Rozdział 11.

Postanowienia końcowe

§ 42. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udostępnienia niniejszego regulaminu na żądanie odbiorcy usług.

§ 43. W sprawach nieobjętych niniejszym regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa, a w szczególności ustawa z dnia 7 czerwca 2001 roku *o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków* wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.