

**UCHWAŁA NR2021
RADY MIEJSKIEJ W ŁOWICZU
z dnia 28 października 2021 r.**

**w sprawie przyjęcia i uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania
ścieków na terenie miasta Łowicza**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2021 r. poz. 1372) oraz art. 19 ust. 3 i 6 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz.2028), Rada Miejska w Łowiczu uchwala, co następuje:

§ 1. Uchwala się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie miasta Łowicza, stanowiący załącznik do uchwały.

§ 2. Regulamin, o którym mowa w § 1 przekazuje się do wiadomości wojewodzie Łódzkiemu wraz z opinią organu regulacyjnego.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta Łowicza.

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

Przewodniczący Rady

Jacek Wiśniewski

Uzasadnienie do Uchwały/2021

Rady Miejskiej w Łowiczu

dnia 28 października 2021 r.

w sprawie przyjęcia i uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie miasta Łowicza

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków jest aktem prawa miejscowego i uchwalany jest na podstawie ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz.2028).

Rada Miejska na podstawie projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków opracowanego przez przedsiębiorstwo wodno-kanalizacyjne, przygotowuje projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków oraz przekazuje go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu, zawiadamiając o tym przedsiębiorstwo wodno-kanalizacyjne. Organem regulacyjnym jest Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.

Organ regulacyjny opiniuje projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków w zakresie zgodności z przepisami ustawy i wydaje opinię w drodze postanowienia (na które służy zażalenie) nie później niż w terminie miesiąca od dnia dostarczenia tego projektu. Następnie Rada Miejska uchwała regulamin i przekazuje wojewodzie wraz z opinią. Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie wydał opinię pozytywną do projektu regulaminu przyjętego uchwałą Nr XXXVIII/333/2021 Rady Miejskiej w Łowiczu z dnia 26 sierpnia 2021 r., dlatego konieczne jest uchwalenie nowego regulaminu. Przedmiotowy regulamin po ogłoszeniu w Dzienniku Urzędowym Województwa Łódzkiego umożliwi Zakładowi Usług Komunalnych profesjonalną i zgodną z przepisami prawa obsługę ludności miasta.

BURMISTRZ

Kaliński

Krzysztof Jan Kaliński

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

ROZDZIAŁ I

Postanowienia ogólne.

§ 1.

1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, na terenie gminy Miasta Łowiczu.
2. Ilekroć w regulaminie używa się określenia „Ustawa” należy przez to rozumieć Ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn.: Dz. U. z 2020 r. poz. 2028).
3. Ilekroć w regulaminie używa się określenia „odbiorca” oznacza odbiorcę usług, o którym mowa w art. 2 pkt 3 Ustawy.
4. Ilekroć w regulaminie używa się określenia „przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne” oznacza to przedsiębiorstwo o którym mowa w art. 2 pkt. 4 ustawy.
5. Wszystkim pojęciom użytym w niniejszym regulaminie należy przypisywać znaczenie, które nadaje im Ustawa.

ROZDZIAŁ II

Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

§ 2.

W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, zgodnie z przepisami Ustawy, ma obowiązek:

- a) zapewnić utrzymanie i zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych oraz przyłączy wodociągowych do realizacji dostawy wody w sposób ciągły i niezawodny pod odpowiednim ciśnieniem w ilości określonej w umowie, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług,
- b) zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody o parametrach zgodnych z aktualnym rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 07.12.2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. z 2017, poz. 2294),
- c) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości wody,
- d) zamontować wodomierz główny oraz zapewnić prawidłowe jego utrzymanie, naprawę oraz wymianę na koszt przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego z wyjątkiem przypadków, gdy naprawa lub wymiana wynika z winy odbiorcy usług.

§ 3.

1. W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, zgodnie z przepisami Ustawy, ma obowiązek:
 - a) zapewnić utrzymanie i zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych i przyłączy kanalizacyjnych do realizacji odprowadzania ścieków w sposób ciągły, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług i posiadanych urządzeń,
 - b) zapewnić należyłą jakość odprowadzanych ścieków.

- c) prowadzić regularną kontrolę ilości i jakości odprowadzanych ścieków oraz kontrolę przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych.

§ 4.

1. Wymagane ciśnienie dostarczanej wody w instalacji wodociągowej, o którym mowa w §2 lit. a określa Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (tekst jednolity Dz. U. z 2019, poz. 1065).
2. Sposób realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych, warunki ich wprowadzania oraz sposób sprawowania kontroli ilości i jakości ścieków reguluje Rozporządzenie Ministra Budownictwa z dnia 14 lipca 2006 r. w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych (tekst jednolity Dz. U. z 2016, poz. 1757).

§ 5.

1. Ponadto przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, zgodnie z przepisami Ustawy, ma obowiązek:
 - a) przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone w niniejszym regulaminie oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług,
 - b) udostępnić zastępczy punkt poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformować o możliwościach korzystania z tego punktu, jeżeli odcięło dostawę wody z przyczyny, o której mowa w art. 8 ust. 1 pkt. 2 Ustawy,
2. Działania przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego nie mogą naruszać prawa własności przyłącza przysługującego odbiorcy usług.

ROZDZIAŁ III

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług.

§ 6.

1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków albo o zaopatrzenie w wodę albo o odprowadzanie ścieków, zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług.
2. Zawarcie umowy o dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków następuje z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci, na pisemny wniosek tej osoby, zwanej dalej „wnioskodawcą”.
3. Wniosek, o którym mowa w pkt 2, zwany dalej „wnioskiem o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków”, powinien zawierać:
 - a) imię, nazwisko oraz adres zamieszkania wnioskodawcy w przypadku osoby fizycznej,
 - b) nazwę firmy, siedzibę firmy oraz NIP wnioskodawcy, w przypadku działalności gospodarczej,
 - c) wskazanie nieruchomości, której dotyczyć ma umowa,
 - d) tytuł prawny do nieruchomości, ze wskazaniem dokumentu potwierdzającego ten tytuł, bądź oświadczenie odbiorcy, że korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym,
 - e) oświadczenie wnioskodawcy na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczaną wodę,
 - f) oświadczenie wnioskodawcy jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez niego na podstawie zawartej umowy,
 - g) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też posiada własne ujęcie wody,
 - h) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też ścieki wprowadzane są do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków,

- i) zgodę na przetwarzanie danych osobowych wnioskodawcy przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w celu związanym z zawarciem i realizacją umowy.

§ 7.

1. Umowa może zostać zawarta z osobami korzystającymi z lokali znajdujących się w budynku wielolokalowym lub budynkach wielolokalowych na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, po spełnieniu warunków określonych w Ustawie.
2. Wniosek, o którym mowa w pkt. 1 powinien zawierać elementy, o których mowa w § 6 pkt. 3, a ponadto powinien zawierać:
 - a) wskazanie lokali i tytuł prawny do zajmowanych lokali,
 - b) oświadczenie wnioskodawcy o spełnieniu warunków wymaganych przez Ustawę koniecznych do zawarcia umowy,
 - c) schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym wraz z określeniem lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych w obrębie budynku wielolokalowego.

§ 8.

1. Umowa może zostać zawarta również z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
2. Umowa określa szczegółowe obowiązki stron, w tym zasady utrzymania przyłączy oraz warunki usuwania ich awarii.
3. W przypadku zmiany stanu prawnego nieruchomości przyłączonej do sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, skutkującej zmianą odbiorcy, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawiera umowę z nowym odbiorcą, z zachowaniem dotychczasowych warunków technicznych świadczenia usług.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne sporządza i przedkłada wnioskodawcy projekt umowy w celu jej zawarcia niezwłocznie, nie później niż w terminie do 30 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku o zawarcie umowy.

§ 9.

1. W zakresie dostawy wody, miejscem wydania rzeczy w rozumieniu Kodeksu Cywilnego, jest zawór za wodomierzem głównym.
2. W przypadku przyłącza kanalizacyjnego stanowiącego własność odbiorcy usług dostarczającego ścieki, miejscem rozdziału odpowiedzialności za stan techniczny jest miejsce połączenia sieci kanalizacyjnej z przyłączem.

Rozdział IV

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

§ 10.

1. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.
2. Jeżeli odbiorcą usług jest wyłącznie właściciel lub zarządca budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, jest on obowiązany do rozliczenia kosztów tych usług. Suma obciążeń za wodę lub ścieki nie może być wyższa od ponoszonych przez właściciela lub zarządcę na rzecz przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
3. Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody.

4. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.
5. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.
6. W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków, ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług.

§ 11.

1. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.
2. Zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości należności określonych w fakturze nie wstrzymuje jej zapłaty.
3. W przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub na wniosek odbiorcy usług, zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.
4. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego działania wodomierza, a gdy nie jest to możliwe - na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na wniosek odbiorcy usług występuje o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego.
6. W przypadku, gdy sprawdzenie prawidłowości działania nie potwierdza zgłoszonych przez odbiorcę usług zastrzeżeń, pokrywa on koszty sprawdzenia.

Rozdział V **Warunki przyłączenia do sieci.**

§ 12.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane przyłączyć do sieci nieruchomość podmiotu ubiegającego się o przyłączenie, jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług wymienione w Rozdziale VI niniejszego Regulaminu.
2. Przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej następuje po spełnieniu przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci „warunków przyłączenia do sieci” wydanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.
3. Warunki przyłączenia do sieci, o których mowa w pkt. 2 zostaną wydane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na pisemny „wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci” złożony przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci, zgodnie z art. 19a Ustawy.
4. Formę wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, o którym mowa w pkt. 3 przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przygotowuje na podstawie art. 19a Ustawy.
5. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci może skorzystać ze wzorów wniosków i oświadczeń dostępnych w siedzibie oraz na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

§ 13.

1. Warunki przyłączenia do sieci, o których mowa w § 12 stanowią podstawę do rozpoczęcia realizacji prac projektowych i budowlano-montażowych.
2. Warunki techniczne przyłączenia do sieci określają co najmniej:
 - a) lokalizację nieruchomości, której dotyczy przyłączenie do sieci;
 - b) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci,

- c) zakres prac projektowych i budowlano-montażowych oraz czynności związanych z przeprowadzeniem prób i odbiorów końcowych wykonanych przez strony,
- d) sposób koordynacji prac wykonawczych przez strony oraz kontroli dotrzymywania wymagań określonych w warunkach przyłączenia.

§ 14.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia do sieci, jeżeli przyłączenie zostało wykonane bez uzyskania zgody przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, bądź zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci i uzgodnioną dokumentacją, jak też nie dostarczono do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego kompletu dokumentacji wymaganej w wydanych warunkach przyłączenia do sieci.

Rozdział VI

Techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych.

§ 15.

1. Dostępność usług wodociągowo-kanalizacyjnych jest uzależniona od:
 - a) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacji sanitarnej będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
 - b) możliwości technicznych urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikających z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność stacji uzdatniania wody i ujęć wody) lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczania ścieków (wydajność oczyszczalni),
 - c) możliwości zachowania minimalnego poziomu świadczonych usług dla wcześniej podłączonych odbiorców,
 - d) posiadania tytułu prawnego do urządzeń wodociągowych lub kanalizacji sanitarnej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje warunki techniczne przyłączenia do sieci o ile spełnione są przesłanki określone w pkt. 1.
3. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w terminie 21 dni od otrzymania wniosku, o którym mowa w § 12 pkt. 3 informuje o tym podmiot ubiegający się o przyłączenie, wskazując powody, które uniemożliwiają przyłączenie. W takim przypadku nie wydaje się Warunków technicznych przyłączenia.

Rozdział VII

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza.

§ 16.

1. W ramach odbioru przyłącza i/lub sieci przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacji sanitarnej.
2. Sposób zgłaszania i dokonywania odbioru technicznego wykonanego przyłącza zostanie określany w warunkach przyłączenia do sieci na podstawie art. 19 a, pkt 8 i 9 Ustawy.
3. Dokumentem potwierdzającym odbiór wybudowanego przyłącza/sieci i przyjęcie go do eksploatacji jest „protokół odbioru technicznego” przyłącza/sieci.
4. Protokół odbioru technicznego przyłącza/sieci, o którym mowa w pkt. 3 powinien zawierać co najmniej:
 - a) adres przedmiotowej nieruchomości,

- b) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia),
- c) rodzaj odprowadzanych ścieków poprzez przyłącze kanalizacji sanitarnej,
- d) ewentualne uwagi dotyczące przedmiotu odbioru,
- e) określenie własności i odpowiedzialności za przedmiot odbioru.
- f) podpisy przedstawiciela przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego i Inwestora,

Rozdział VIII

Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków.

§ 17.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zastrzega sobie możliwość niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczonej wody i wprowadzanych ścieków do sieci kanalizacyjnej w razie:
 - a) wystąpienia uszkodzenia elementu dystrybucji wody (przyłącza wodociągowego, sieci wodociągowej, przewodów rozdzielczych) lub przyłącza kanalizacyjnego i sieci kanalizacyjnej uniemożliwiających dopływ wody lub odbiór ścieków,
 - b) braku wody na ujęciu,
 - c) potrzeby zwiększenia dopływu wody do hydrantów przeciwpożarowych,
 - d) konieczności przeprowadzenia niezbędnych napraw, prac modernizacyjnych lub planowanych remontów urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
 - e) uszkodzenia instalacji wewnętrznej grożącej niebezpieczeństwem,
 - f) przerw w zasilaniu energetycznym urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
 - g) klęsk żywiołowych,
 - h) innych okoliczności przewidzianych w Ustawie.
2. W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek:
 - a) poinformować odbiorców usług o takich przypadkach w sposób określony w § 20. niniejszego regulaminu,
 - b) zapewnienia odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformowania odbiorców usług o lokalizacji takich punktów,
 - c) podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
 - d) poinformować w razie konieczności odpowiednie gminne dyżurne służby, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług.
3. O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób. Terminy publikacji tych informacji zostały określone w § 20. niniejszego Regulaminu.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie ponosi odpowiedzialności za szkody na osobie lub mieniu powstałe w wyniku przerw lub ograniczeń w dostawie wody, jeżeli te przerwy lub ograniczenia nastąpiły wskutek siły wyższej albo wyłącznie z winy poszkodowanego lub osoby trzeciej.

§ 18.

W czasie trwania klęski żywiołowej, szczególnie gdy nastąpiło zanieczyszczenie wody w ujęciu, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo wprowadzić ograniczenia zużycia wody do konsumpcji po zawiadomieniu odbiorców usług o zastosowaniu ograniczeń. Nie zwalnia to jednak przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego z obowiązku zastosowania wszelkich dostępnych sposobów dla złagodzenia tych uciążliwości dla odbiorców usług.

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.

§ 19.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia odpowiedni poziom obsługi klientów poprzez wyodrębnienie stanowisk pracy ds. obsługi klientów w ramach biura obsługi klientów.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielania odbiorcom usług wszelkich informacji dotyczących:
 - a) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków,
 - b) warunków przyłączania się do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej,
 - c) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków oraz o planowanych przerwach w świadczeniu usług,
 - d) występujących awariach urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,
 - e) obowiązujących taryfach.
3. Informacje, o których mowa w pkt. 2 są udzielane w sposób zwyczajowo przyjęty lub na wniosek odbiorcy złożony w formie pisemnej, elektronicznej lub telefonicznej.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela informacji w formie tożsamej z formą złożenia wniosku bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia wniosku.
5. W przypadku, gdy udzielenie informacji wymaga zebrania danych, informacji lub wyjaśnień termin, o którym mowa w pkt. 4, może zostać przedłużony do 30 dni od dnia złożenia prośby o udzielenie informacji.

§ 20.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek powiadomić odbiorcę usług o mającej nastąpić przerwie w dostawie wody spowodowanej wykonaniem planowanych prac na sieci – ustnie, pisemnie lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób:
 - a) przy chwilowym wyłączeniu dostawy wody związanej z wymianą wodomierza – przed przystąpieniem do wymiany,
 - b) gdy planowana przerwa w dostawie wody nie będzie przekraczała 12 godzin – co najmniej na 24 godziny przed planowanym wyłączeniem wody,
 - c) gdy planowana przerwa w dostawie wody będzie trwała dłużej niż 12 godzin – co najmniej na 48 godzin przed planowanym wyłączeniem wody, zapewniając zastępczy punkt poboru wody oraz podając przewidywany czas usuwania awarii.
2. W przypadku budynków wielolokalowych, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może o zdarzeniach wskazanych w pkt. 1 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości, o ile planowany czas trwania przerwy w dostawie wody nie przekracza 12 godzin.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma również obowiązek niezwłocznie poinformować odbiorców, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza 6 godzin.

§ 21.

1. 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 usługi.

2. Reklamacje, o których mowa w pkt. 1 mogą być składane na piśmie osobiście przez zainteresowanego w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, listem poleconym lub za pomocą poczty elektronicznej i rozpatrywane są przez kierownika przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
3. Reklamacje, o których mowa w pkt. 1 powinny zawierać:
 - a) dane osobowe reklamującego,
 - b) przedmiot reklamacji,
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację w tym dowodów uzasadniających reklamację,
 - d) oznaczenie umowy oraz zgłoszenie roszczeń.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwienia reklamacji w terminie do 30 dni od daty wpływu.
5. Odpowiedź przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego na złożoną reklamację powinno zawierać:
 - a) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu bądź nieuwzględnieniu reklamacji,
 - b) uzasadnienie w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości lub części,
 - c) pouczenie o ewentualnych możliwościach dochodzenia roszczeń w innym trybie.
6. Złożenie reklamacji przez odbiorcę usług dotyczącej wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.

Rozdział X

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe.

§ 22.

1. Woda do celów przeciwpożarowych dostępna jest z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej, będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
2. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego są jednostki zawodowej i ochotniczej straży pożarnej.
3. Warunki dostarczania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wody na cele przeciwpożarowe muszą być w szczególności zgodne z przepisami o ochronie przeciwpożarowej, a także przepisami wydanymi przez ministra właściwego do spraw wewnętrznych określającymi sposoby i warunki ochrony przeciwpożarowej budynków, innych obiektów budowlanych i terenów oraz wymagania w zakresie przeciwpożarowego zaopatrzenia w wodę oraz dróg pożarowych, z uwzględnieniem warunków technicznych i wymagań związanych z wykonywaniem przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zadań w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi.
4. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę straży pożarnej w ustalonych okresach.

§ 23.

Za wodę zużytą na cele przeciwpożarowe przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża gminę Miasto Łowicz, na podstawie cen i stawek opłat ustalonych w taryfie.