

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY USTRONIE MORSKIE

Rozdział I. Postanowienia ogólne

§ 1.

1. Regulamin niniejszy określa zasady świadczenia usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Ustronie Morskie.
2. Przez zbiorowe zaopatrzenie w wodę rozumie się działalność Przedsiębiorstwa polegającą na ujmowaniu, uzdatnianiu i dostarczaniu wody.
3. Przez zbiorowe odprowadzanie ścieków rozumie się działalność Przedsiębiorstwa polegającą na odprowadzaniu i oczyszczaniu ścieków.
4. Ilekroć w Regulaminie niniejszym używa się określenia:
 - 1) **ustawa** - należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. Nr 72, poz. 747 z późn zmianami),
 - 2) **przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne** - należy przez to rozumieć również gminną jednostkę organizacyjną, w tym Urząd Gminy w Ustroniu Morskim.

§ 2.

Odbiorcą usług w znaczeniu niniejszego Regulaminu jest każdy, kto korzysta z usług wodociągowo-kanalizacyjnych w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie zawartej umowy, zwany dalej „Usługobiorcą”. „Usługodawcą” w znaczeniu niniejszego Regulaminu jest Przedsiębiorstwo prowadzące działalność gospodarczą w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Ustronie Morskie.

§ 3.

Celem niniejszego Regulaminu jest określenie praw i obowiązków Usługodawcy i Usługobiorcy wynikających z ustawy i innych przepisów wykonawczych oraz określenie wzajemnych relacji pomiędzy Usługodawcą a właścicielem lub administratorem instalacji wodociągowej i kanalizacyjnej.

§ 4.

Dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie umowy o zaopatrzeniu w wodę lub odprowadzanie ścieków, zawartej między Usługodawcą a Usługobiorcą.

Rozdział II. Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne oraz obowiązki przedsiębiorstwa i odbiorcy warunkujące jego utrzymanie.

§ 5.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zgodnie z przepisami ustawy ma obowiązek zapewnić :

1) zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody w wymaganych ilościach oraz dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, a także zapewnić dostawę wody o wymaganym ciśnieniu oraz odpowiedniej jakości,

2) spełnienie wymagań w zakresie jakości usług wodociągowo-kanalizacyjnych, określonych w zezwoleniu na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków,

3) spełnienie warunków wprowadzania ograniczeń dostarczania wody w przypadku wystąpienia jej niedoboru, określonych w zezwoleniu, o którym mowa w ust.2,

§ 6.

Odbiorcy usług zobowiązani są do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami ustawy i nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne, a w szczególności:

1. zapewnienia niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych ,

2. zapewnienia niezawodnego działania urządzenia pomiarowego oraz wodomierzy poza wodomierzem głównym , wraz z ponoszeniem kosztów ich zainstalowania , utrzymania i legalizacji ,

3. korzystania z wody z sieci wodociągowej oraz z przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach określonych w warunkach przyłączenia do sieci oraz umowie o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków ,

4. użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwości wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej na skutek cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej , powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania ,

5. przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych , w tym dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczeń , uregulowanych w ustawie i przepisach wydanych na podstawie art.11 ustawy ,

6. umożliwienia przedstawicielom Przedsiębiorstwa wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń w celu przeprowadzenia kontroli urządzenia pomiarowego , wodomierza głównego lub wodomierzy zainstalowanych w lokalu i dokonania odczytu ich wskazań , dokonania badań i pomiarów , przeprowadzenia przeglądów i napraw urządzeń posiadanych przez Przedsiębiorstwo , a także sprawdzenia ilości i jakości ścieków wprowadzanych do sieci ,

7. zabezpieczenia wodomierza głównego przed zalaniem wodą , zamarzaniem oraz dostępem osób niepowołanych ,

8. zabezpieczenia plomb umieszczonych na urządzeniach pomiarowych lub zaworze odcinającym przed zerwaniem lub uszkodzeniem ,

9. poinformowania Przedsiębiorstwa o eksploatacji własnych ujęć wody w terminie 14 dni od daty rozpoczęcia tej eksploatacji , w celu prawidłowego ustalania opłat za odprowadzanie ścieków.

Rozdział III. Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług.

§ 7

1. Zawarcie umowy o dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków następuje z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła o to z pisemnym wnioskiem. Podpisanie umowy o dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków następuje po podpisaniu przez strony protokołów z prób i odbiorów prac budowlano-montażowych wykonanych w związku z przyłączeniem do sieci.

2. Umowa może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z obiektu budowlanego, do którego dostarczana jest woda i z którego odprowadzane są ścieki, a w szczególnie uzasadnionych przypadkach z osobą, która korzysta z nieruchomości zabudowanej lub niezabudowanej o uregulowanym bądź nieuregulowanym stanie prawnym.

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

4. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego, o którym mowa w ust. 3 Usługodawca zawiera umowy z korzystającymi z lokali osobami, jeżeli łącznie spełnione są następujące warunki:

a) wszystkie lokale wyposażone są w zainstalowane wodomierze zgodnie z obowiązującymi Normami, warunkami technicznymi i w sposób uzgodniony z Usługodawcą jak również w zakresie ich typu,

b) możliwy jest jednoczesny odczyt wodomierzy,

- c) wnioskodawca ustala sposób rozliczeń różnic wskazań między wodomierzem, głównym a wodomierzami zainstalowanymi w poszczególnych lokalach oraz zasady ich utrzymania, co winien udokumentować stosownymi zgodami wszystkich lokatorów,
- d) uzgodniony został przez strony sposób przerywania dostarczania wody do lokalu bez zakłócenia dostaw w pozostałych lokalach.

5. Usługodawca może zawrzeć umowę w szczególnym przypadku z korzystającymi z lokali osobami, o których mowa w ust. 2 i 3 również w przypadku, gdy nie są spełnione warunki, o których mowa w ust. 4.

§ 8

1. Umowa może być zawarta na czas nieokreślony lub określony.
2. Umowa określa możliwość jej rozwiązania w przypadkach określonych przepisami kodeksu cywilnego oraz zaprzestania świadczenia usług na zasadach określonych art. 8 ustawy.
3. Umowa dopuszcza jej rozwiązanie przez Usługobiorcę za wypowiedzeniem lub na zgodny wniosek stron.
4. Rozwiązanie lub wygaśnięcie umowy skutkuje zastosowaniem przez Usługodawcę środków technicznych uniemożliwiających dalsze korzystanie z usług.

§ 9

1. Umowa, o której mowa w § 7 ust. 1 zawiera postanowienia dotyczące:
 - a) ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych lub kanalizacyjnych oraz warunków ich świadczenia,
 - b) sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń,
 - c) praw i obowiązków stron umowy,
 - d) procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych,
 - e) ustaleń zawartych w zezwoleniu, o których mowa w art. 18 ustawy,
 - f) okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy, w tym warunków wypowiedzenia,
 - g) dokumentów upoważniających do wstępu na teren nieruchomości i do pomieszczeń odbiorcy usług,
 - h) określenie rozgraniczenia własności stron.

2. Dokumenty, o których mowa w § 6 pkt 6 stanowią delegacja i upoważnienie podpisane przez kierownika przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego, określające czynności, których wykonanie wymaga wstępu na teren nieruchomości usług, w szczególności obejmujące: dokonanie odczytu i sprawdzenia prawidłowości działania urządzenia pomiarowego i

wodomierza głównego lub wodomierzy w lokalach, wykonanie prac konserwacyjno-remontowych oraz kontrolę korzystania z usług zgodnie z umową.

§ 10

W umowach dotyczących odprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych Usługodawca uwzględnia postanowienia wynikające z rozporządzenia ministra właściwego do spraw gospodarki przestrzennej i mieszkaniowej wydanego na podstawie art. 11 ustawy.

§ 11

Zmiana Usługobiorcy powoduje wygaśnięcie dotychczasowej umowy i wymaga zawarcia nowej umowy. Obowiązek ten ciąży na nowym Usługobiorcy.

§ 12

Treść umowy o zaopatrzeniu w wodę i odprowadzanie ścieków nie może ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, z przepisów wykonawczych do ustawy oraz z niniejszego regulaminu.

§ 13. Taryfowe ceny i stawki opłat określone zgodnie z przepisami ustawy przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne i zatwierdzone uchwałą rady gminy nie podlegają ustalaniu w oparciu o umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

§ 14. Integralną część umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków stanowi załącznik składany przez odbiorcę usług przy zawieraniu umowy i aktualizowany każdorazowo po zmianie warunków korzystania z usług, określający charakterystykę zużycia wody oraz rodzaj, ilość a w przypadku Usługobiorców przemysłowych również jakość odprowadzanych ścieków.

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

§ 15

Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone przez Usługodawcę z Usługobiorcą na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków.

§ 16

1. Ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie odczytu wodomierza głównego.
2. W przypadku zawarcia umów z użytkownikami lokali w budynkach wielolokalowych ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie zainstalowanych tam wodomierzy, z uwzględnieniem różnicy wynikającej pomiędzy odczytem na wodomierzu głównym a sumą odczytów z wodomierzy w lokalach.

§ 17

W przypadku braku wodomierza ilość zużytej wody określa się na podstawie przeciętnych norm zużycia określonych zgodnie z art.27 ust.3 ustawy.

§ 18

W przypadku awarii wodomierza do rozliczeń stosuje się średnie zużycie z ostatnich 6 miesięcy przed awarią.

§ 19

1. Ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.
2. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzanych ścieków ustala się jak równą ilości pobranej wody przez Usługodawcę oraz wody dostarczonej Usługobiorcy z innych źródeł.
3. Jeżeli odprowadzającym ścieki jest zakład produkcyjny nie posiadający urządzeń pomiarowych ilości ścieków odprowadzanych, to ilość tą ustala się w umowie między dostawcą a odbiorcą ścieków, z uwzględnieniem udokumentowanej ilości bezpowrotnie zużytej wody do celów produkcyjnych i technologicznych.

§ 20

W rozliczeniach ilości odprowadzanych ścieków - ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt dostarczającego ścieki.

§ 21

1. Strony określą w umowie okres obrachunkowy oraz skutki niedotrzymania terminu zapłaty jak również sposób uiszczania opłat, nie krótszy niż 14 dni od daty wystawienia faktury.

2. Zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości rachunku nie wstrzymuje jego zapłaty.

3. W przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub na żądanie odbiorcy usług, zwraca się ją w terminie 14 dni od złożenia wniosku w tej sprawie.

§ 22

Przy rozliczeniach z odbiorcami, Usługodawca zobowiązany jest stosować taryfę zatwierdzoną uchwałą Rady Gminy bądź wprowadzoną w trybie art. 24 ust. 8 ustawy.

§ 23

Taryfa wymaga ogłoszenia w sposób zwyczajowo przyjęty co najmniej na 7 dni przed wejściem jej w życie.

§ 24

1. Taryfa obowiązuje przez 1 rok.

2. Zmiana taryfy nie wymaga zmiany umowy o dostarczenie wody i odprowadzanie ścieków.

§ 25

1. Za wodę:

- a) pobraną z publicznych studni i źródeł ulicznych, hydrantów,
- b) zużytą do zasilania publicznych fontann i na cele przeciwpożarowe,
- c) zużytą do zraszania publicznych ulic i publicznych terenów zielonych

Usługodawca obciąża Gminę Ustronie Morskie na podstawie cen i stawek ustalonych w taryfie.

2. W przypadku poboru wody na powyższe cele z urządzeń sieci miejskiej, bez urządzeń pomiarowych obciążenie następuje za ilość zadeklarowaną przez Urząd Gminy w Ustroniu Morskim w rozliczeniu rocznym lub przy braku deklaracji na podstawie wyliczenia ryczałtowego Usługodawcy.

§ 26

W przypadku korzystania z podłączeń prowizorycznych (np. na czas budowy) w okresie przejściowym, do czasu zamontowania wodomierza na przyłączy, zużycie wody rozliczane będzie zgodnie z art. 27 ust.3 ustawy.

Rozdział V. Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej.

§ 27

1. Zakres budowy urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych realizowany i finansowany przez Usługodawcę lub przez Usługobiorcę określają przepisy ustawy stanowiąc, że :

- a) Usługodawca zapewnia realizację budowy i rozbudowę urządzeń kanalizacyjnych, ustalonych przez Gminę Ustronie Morskie w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy oraz miejscowym planie zagospodarowania przestrzennego, w zakresie uzgodnionym w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji,
- b) Usługobiorca zapewnia na własny koszt realizację budowy przyłączy do sieci oraz studni wodomierzowej, pomieszczenia przewidzianego do lokalizacji wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego,
- c) koszty zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego pokrywa Usługodawca, a urządzenia pomiarowego Usługobiorca.

2. Sieci, obiekty wodociągowe, kanalizacyjne mogą być finansowane ze środków gminy lub funduszy celowych, jeżeli zadanie to znajduje się w planie inwestycji gminnych; po wykonaniu urządzenia stanowią własność gminy.

§ 28

1. W przypadkach, gdy zamierzenia inwestycyjne właścicieli lub zarządców nieruchomości wyprzedzają plan inwestycyjny Usługodawcy, mogą oni wybudować na własny koszt, w porozumieniu z Usługodawcą i Gminą Ustronie Morskie urządzenia wodociągowe i kanalizacyjne niezbędne do korzystania z usług.

2. Urządzenia, o których mowa w ust. 1 podlegają odpłatnemu przekazaniu Gminie Ustronie Morskie lub Usługodawcy na zasadach określonych w art. 31 ustawy.

§ 29

Przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej następuje na podstawie umowy o przyłączenie, po spełnieniu technicznych warunków przyłączenia określonych przez Usługodawcę, zwanych dalej „warunkami przyłączenia”.

§ 30

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

2. Osoba, o której mowa w ust. 1 składa do Usługodawcy wniosek o określenie warunków przyłączenia.

§ 31

1. Wzór wniosku, o którym mowa w § 30 ust. 2 ustala Usługodawca.

2. Do wniosku Usługobiorca ubiegający się o przyłączenie □Á□E9□¿99 99È9□9

□ □ □ □ 101010101010101010E □ 10 □ 10 □ 10 □ 10101010101010101010101010101010 □
□ 10101010 □
□ 1
0101
0101
0101
01011010 □ 101010 □ 10 □ 101010 □ 101010 □ 101010 □ 101010 □ 10 μ 101010101010 □
101010 □ 101010 □ 101010 □ 10 μ 10 □
1011010101010 □ 10 □ 10 □ 101010 □ 101010 □ 101010 □ 101010 □ 101010 □ 101010 □
101010 □ 1010 □ 101010 □ 101010 □ 101010 □ 101010 □ 10 \$ 10 □ 10 □ 10 □ 10 ° 10 □
10 ± 1
0101
0101010101010 □ 101010 □ 1010101010101010101010 □ 101010 □ 101010 □ 101010 □ 101010
□ 1010 lizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

§ 32

1. Usługodawca określa warunki przyłączenia i przekazuje je wnioskodawcy wraz z projektem umowy o przyłączenie, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia złożenia wniosku.

2. Warunki przyłączenia są ważne dwa lata od dnia ich wydania.

3. Warunki przyłączenia określają:

- a) miejsca i sposób przyłączenia sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej z instalacjami Usługobiorcy,
- b) maksymalne dobowe zapotrzebowanie na pobór wody,
- c) miejsca zainstalowania wodomierza głównego oraz miejsca zainstalowania urządzenia pomiarowego liczącego ilość odprowadzanych ścieków,
- d) dopuszczalną ilość i jakość odprowadzanych ścieków,
- e) termin ważności warunków przyłączenia.
- f) wymagania, standardy wykonania sieci i przyłączy.

§ 33

Umowa o przyłączenie określa:

- a) strony zawierające umowę,
- b) zakres prac projektowych i budowlano-montażowych oraz prac związanych z przeprowadzaniem prób i odbiorów końcowych wykonanych przez strony,
- c) sposób prowadzenia kontroli wykonywanych prac i spełnienie wymagań określonych w warunkach przyłączenia,

- d) terminy zakończenia budowy przyłącza, przeprowadzenia niezbędnych prób i odbiorów częściowych oraz przeprowadzenia prób i odbioru końcowego przyłącza,
- e) przewidywany termin rozpoczęcia zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków,
- f) odpowiedzialność stron za niedotrzymanie warunków umowy o przyłączenie.

§ 34

1. Umowa o przyłączenie stanowi podstawę do rozpoczęcia realizacji prac projektowych oraz budowlano-montażowych.

2. Określone w 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, których wzory określa Usługodawca.

Rozdział VI **Możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych**

§ 35

Potencjalni odbiorcy usług wodociągowo - kanalizacyjnych mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności tych usług:

1. W Urzędzie Gminy Ustronie Morskie, który udostępnia nieodpłatnie wgląd:
 - a) w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy,
 - b) w miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego,
 - c) w niniejszy regulamin,
 - d) w warunki udzielania zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.
2. W przedsiębiorstwie wodociągowo - kanalizacyjnym udostępniającym nieodpłatnie wgląd:
 - a) w wieloletnie plany rozwoju i modernizacji,
 - b) w niniejszy regulamin,

c) w plany inwestycyjne.

Rozdział VII. Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków a w szczególności sposoby załatwiania reklamacji i wymiany informacji.

§ 36

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udzielania odbiorcom usług informacji dotyczących występujących zakłóceń zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków oraz awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

2. Wstrzymanie zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców w przypadkach, gdy występują warunki stwarzające zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiające świadczenie usług, w szczególności gdy:

- a) brak wody na ujęciu,
- b) z powodu awarii sieci nie ma możliwości prowadzenia zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków,
- c) dalsze funkcjonowanie sieci stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska,
- d) zaistniały z przyczyn niezależnych od Usługodawcy przerwy w zasilaniu energetycznym urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
- e) odprowadzane ścieki stanowią zagrożenie osób obsługujących urządzenia kanalizacyjne,
- f) odprowadzane ścieki stanowią zagrożenie dla konstrukcji budowlanych i wyposażenia technicznego urządzeń kanalizacyjnych lub jakości wód będących odbiornikiem ścieków.

3. O wstrzymaniu zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków, o którym mowa w ust. 2, przedsiębiorstwo niezwłocznie informuje odbiorców, w sposób zwyczajowo przyjęty.

§ 37

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne tylko w wypadkach określonych ustawą.

2. Przedsiębiorstwo, które odcięło dostawę wody jest obowiązane do równoczesnego udostępnienia zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i

poinformowania o możliwościach korzystania z tego punktu odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty.

§ 38

Jeżeli strony nie ustaliły w umowie o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków inaczej, obowiązują następujące wymagania w zakresie udzielania informacji i odpowiedzi, w związku z niedotrzymaniem ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków:

Udzielenie informacji na żądanie odbiorców następuje w ciągu:

- a) 12 godzin na telefoniczne żądanie określenia przewidywanego terminu usunięcia przerw i zakłóceń w świadczeniu usług,
- b) 7 dni na pisemne żądanie usunięcia przerw i zakłóceń, o których mowa w pkt „a”,
- c) 14 dni na pisemne i telefoniczne skargi i zażalenia, wymagające przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.

§ 39

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do zawiadomienia odbiorców usług o planowanych zmianach warunków technicznych zaopatrzenia w wodę i odprowadzenia ścieków z wyprzedzeniem umożliwiającym dostosowanie instalacji do nowych warunków, nie krótszym niż 12 miesięcy.

§ 40

1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi.

2. Reklamacje, o których mowa w ust. 1 wnoszone są na piśmie osobiście przez zainteresowanego w siedzibie przedsiębiorstwa, listem poleconym lub za pomocą poczty elektronicznej i rozpatrywane są przez osoby zarządzające przedsiębiorstwem.

3. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwienia reklamacji w terminie 14 dni od daty wpływu.

§ 41

Ceny i opłaty ustalone w taryfach obowiązują 1 rok od dnia wejścia w życie uchwały Rady Gminy w Ustroniu Morskim zatwierdzającej taryfy.

§ 42. Usługodawca zobowiązany jest - przy zawieraniu umowy - do bezpłatnego dostarczenia Usługobiorcy mniejszego Regulaminu.