

MIEJSKIE PRZEDSIĘBIORSTWO  
WODOCIAGÓW I KANALIZACJI  
Spółka z o.o.  
18-400 ŁOMŻA ul. Zjazd 23  
tel. (86) 216-62-77 fax 216-28-13  
R-450111225 NIP 718-10-09-763

DRUK Nr 147

Łomża, 29.04.2019 r.

*Sesja*  
*30.04.19*  
*MDK*

## Rada Miejska Łomży

Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Łomży, działając zgodnie z Ustawą z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. z 2018 r. poz. 1152 z późniejszymi zmianami) przedkłada nowy projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

Prezes Zarządu  
MPWiK Sp. z o.o. w Łomży  
Mariusz Konopka

**UCHWAŁA NR  
RADY MIEJSKIEJ ŁOMŻY**  
z dnia

**w sprawie przygotowania projektu Regulaminu dostarczania wody i  
odprowadzania ścieków**

Na podstawie art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz. U. z 2018 r., poz. 1152 z późn. zm.) Rada Miejska Łomży uchwala, co następuje:

§ 1. Rada Miejska Łomży przekazuje przygotowany projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków do zaopiniowania organowi regulacyjnemu.

§ 2. Zawiadamia się Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Spółka z o.o. w Łomży o przekazaniu do zaopiniowania Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków organowi regulacyjnemu.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Przewodniczącemu Rady Miejskiej Łomży.

§ 4. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący  
Rady Miejskiej Łomży

Jan *Ol*szewski

**RADCA PRAWNY**  
*Mieczysław Jagiełak*

## Uzasadnienie

do Uchwały Nr..... Rady Miejskiej Łomży z dnia .....

w sprawie przyjęcia projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Łomża.

Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Łomży, działając zgodnie z Ustawą z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków ( Dz. U. z 2018 r. poz. 1152z późniejszymi zmianami ) przedłożyło nowy projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

Dotychczas obowiązujący regulamin został zatwierdzony przez Radę Miejską Łomży Uchwałą Nr. 323/XXXVIII/17 z dnia 22 marca 2017 r.

Zgodnie z wnioskiem Miejskiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Łomży, uzasadnieniem zmiany regulaminu jest konieczność dostosowania aktu prawa miejscowego z 2017 roku do obowiązujących przepisów, w szczególności znowelizowanej ustawy z dnia 7 czerwca 2001 roku oraz przepisów wykonawczych do w/w ustawy.

Nowy regulamin uwzględnia również zmiany w orzecznictwie sądowo – administracyjnym, w sprawach z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, jak również ustawę o prawach konsumenta z dnia 25 grudnia 2014 roku Dz. U. z 2014 r. poz. 827 z późniejszymi zmianami )

## **Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków**

### **Rozdział 1 Przepisy ogólne**

§ 1.1. Niniejszy regulamin dotyczy dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie miasta Łomży.

2. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.

§ 2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne prowadzi swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

§ 3. Ilekroć w Regulaminie mowa o „Ustawie” rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz.U. z 2018 r., poz.1152 z późn.zm.). Pozostałe pojęcia użyte w Regulaminie mają znaczenie wskazane w Ustawie.

### **Rozdział 2 Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków**

§ 4. W zakresie dostarczania wody przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do:

- 1) zapewnienia zdolności posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem, zgodnym w szczególności z przepisami wydanymi na podstawie art.7 ust.2 pkt 1 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r.,- Prawo budowlane (t.j. Dz.U. z 2018 r. poz. 1202 z późn.zm.) tj. od 0,05 do 0,6 MPa;
- 2) zapewnienia dostaw wody w sposób ciągły i niezawodny;
- 3) zapewnienia należytej jakości dostarczanej wody odpowiadającej wymaganiom określonym w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art.13 Ustawy;
- 4) dostarczania odbiorcy usług wody z sieci wodociągowej na podstawie pisemnej umowy, o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności Ustawą i niniejszym Regulaminem;
- 5) dostarczania odbiorcy usług wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w ilości nie mniejszej niż 0,5 m<sup>3</sup> na dobę oraz 6,0 m<sup>3</sup> rocznie;
- 6) prowadzenia regularnej wewnętrznej kontroli jakości dostarczanej wody.

§ 5. W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do:

- 1) zapewnienia zdolności posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do realizacji odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny;
- 2) odbierania od odbiorcy usług ścieków na podstawie obowiązującej umowy o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności Ustawą i Regulaminem;
- 3) przyjmowania do posiadanej sieci kanalizacyjnej sanitarnej ścieków wprowadzanych przez odbiorców usług w ilości nie mniejszej niż 0,5 m<sup>3</sup> na dobę oraz 6,0 m<sup>3</sup> rocznie;
- 4) zapewniania należytych warunków odbioru ścieków oraz zapewnienia jakości oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych, oraz przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych.

§ 6. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ponadto ma obowiązek:

- 1) prowadzić regularną kontrolę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne;
- 2) dokonywać napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz przyłączy będących w jego posiadaniu;
- 3) zapewnić budowę oraz modernizację urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu;
- 4) instalować i utrzymywać (na swój koszt) u odbiorcy usług wodomierz główny;
- 5) wydawać warunki przyłączenia do sieci niezbędne do podłączenia do sieci oraz uzgadniać przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną;
- 6) informować o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w formie i trybie określonym przepisami Ustawy;
- 7) na pisemny wniosek odbiorcy usług zlecić wykonanie ekspertyzy wodomierza głównego przez Okręgowy Urząd Miar w celu sprawdzenia prawidłowości wskazań wodomierza i w przypadku stwierdzenia przez ten Urząd jego wadliwego działania, ponieść koszty ekspertyzy i wymiany.

§ 7. W zakresie dostarczania wody i odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo:

- 1) wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego odbiorcy usług w celach określonych w art. 7 Ustawy;
- 2) przeprowadzania kontroli prawidłowości realizacji robót zgodnie z warunkami przyłączenia do sieci;
- 3) przeprowadzania kontroli technicznego stanu przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego w czasie jego użytkowania;
- 4) wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza przedstawienia przez inwestora dokumentów stwierdzających wykonanie nowego obiektu zgodnie z przepisami prawa budowlanego i sanitarnego.

§ 8. Odbiorca usług ma obowiązek:

- 1) korzystać z instalacji wodociągowej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci, a w szczególności eliminować możliwość wystąpienia skażenia wody w sieci, w tym wskutek cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej, lub powrotu ciepłej wody z instalacji centralnego ogrzewania, jak również utrzymywać urządzenia będące w jego posiadaniu w należyтым stanie;
- 2) korzystać z instalacji kanalizacyjnej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci, oraz nie wprowadzać do urządzeń kanalizacyjnych odpadów i substancji wskazanych w art. 9 ust. 2 Ustawy, a w przypadku dostarczania ścieków przemysłowych spełniania warunków wskazanych w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 11 Ustawy;
- 3) umożliwiać realizację uprawnień przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, o których mowa w art. 7 Ustawy;
- 4) utrzymywać w należyтым stanie pomieszczenie lub studzienkę wodomierzową, w którym znajduje się wodomierz główny, pozostałe wodomierze lub urządzenie pomiarowe, właściwe zabezpieczenie tych miejsc przed zalaniem, działaniem niskich temperatur, a także zapewnić łatwy dostęp do przyrządów pomiarowych;
- 5) niezwłocznie zawiadomić przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o uszkodzeniu i zaborze wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o uszkodzeniu i zaborze plomb;
- 6) zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o planowanych zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci oraz ilość pobranej wody i odprowadzanych ścieków, a także przeznaczenie wody;
- 7) powstrzymywać się od dokonywania jakichkolwiek czynności mogących mieć wpływ na zmianę stanu technicznego urządzeń i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, bez uzgadniania tego z tym przedsiębiorstwem, w tym zasadzeń drzew i krzewów oraz zabudowy w pasie terenu, w którym zlokalizowana jest sieć wodociągowa lub kanalizacyjna;
- 8) informowania przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o posiadanych własnych ujęciach wody i zgłoszenia poboru z własnych ujęć wody i instalacji zasilanych z tych ujęć oraz innych źródeł poboru wody (poza siecią wodociągową), w celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków;
- 9) pokryć koszty wykonanej na zlecenie odbiorcy usług ekspertyzy wodomierza głównego w przypadku, gdy wykonana ekspertyza potwierdziła jego prawidłowe działanie.

§ 9. Odbiorca usług ma prawo do:

- 1) odbierania wody o odpowiednim ciśnieniu i jakości;
- 2) nieprzerwanego odprowadzania ścieków;
- 3) bezpłatnego korzystania z zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody wskazanych w Rozdziale 8;
- 4) zgłaszania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu reklamacji, o których mowa w Rozdziale 9.

### **Rozdział 3**

#### **Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług**

§ 10.1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług.

2. Podpisanie umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków następuje po złożeniu przez wnioskodawcę pisemnego wniosku o zawarcie umowy.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia w swojej siedzibie i na stronie internetowej wzór wniosku o zawarcie umowy.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia zainteresowanym podmiotom informacje o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawiania przez stronę wnioskującą o zawarcie umowy dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

5. Umowa, o której mowa w ust.1 może zostać zawarta w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub poza nim. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa odbiorcy usług będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od takiej umowy w terminach i zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz.U. z 2019 r., poz.134 z późn.zm.).

### **Rozdział 4**

#### **Sposoby rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach**

§ 11. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa taryfę zawierającą ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, zgodnie z procedurą określoną w Ustawie.

2. Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków stanowi aktualna taryfa przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego określająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, a także ilość wody dostarczonej do nieruchomości i odpowiednio ilość odprowadzonych ścieków określona zgodnie z art. 27 Ustawy.

3. W razie braku wodomierza głównego ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone w przepisach wykonawczych do art. 27 ust. 3 Ustawy.

4. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy, o której mowa w § 10 ust.1 jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

5. Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług są określone w umowie.

6. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.

### **Rozdział 5**

#### **Warunki przyłączenia do sieci**

§ 12.1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej składa do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosek o wydanie warunków przyłączenia.

2. Wniosek, o którym mowa w ust.1 zawiera:
  - 1) oznaczenie wnioskodawcy wraz z danymi umożliwiającymi kontakt z wnioskodawcą,
  - 2) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie jej lokalizacji, powierzchni, przeznaczenia oraz sposobu zagospodarowania,
  - 3) wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
  - 4) określenie wielkości przewidywanego poboru wody,
  - 5) wskazanie przewidywalnej ilości odprowadzanych ścieków, a w przypadku dostawców ścieków przemysłowych również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających,
  - 6) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub odprowadzania ścieków.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa warunki przyłączenia do sieci i przekazuje je wnioskodawcy nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku. W sytuacjach skomplikowanych termin wydania warunków może ulec wydłużeniu do 30 dni.
4. Wydane warunki przyłączenia nieruchomości są ważne trzy lata od daty ich wydania.
5. Warunki, o których mowa w ust.3 określają co najmniej:
  - 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego,
  - 2) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości,
  - 3) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości oraz ich jakość,
  - 4) informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinien przedłożyć podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci w celu realizacji przyłącza,
  - 5) okres ważności warunków przyłączenia.

## **Rozdział 6**

### **Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo - kanalizacyjnych**

§ 13.1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci jeżeli nie istnieją techniczne możliwości świadczenia usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków.

2. Jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odmówi przyłączenia nieruchomości do sieci zgodnie z ust. 1, jest ono obowiązane przesłać podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie do sieci pisemną odmowę wraz z uzasadnieniem. W takim przypadku przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie wydaje warunków przyłączenia do sieci.

§ 14.1 Techniczne warunki możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych wynikają z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność źródeł wody, przepustowość stacji uzdatniania wody i skuteczność technologii uzdatniania wody), możliwości oczyszczania ścieków (przepustowość oczyszczalni, wydajność i skuteczność zastosowanej technologii oczyszczania ścieków i zagospodarowania osadów), a także możliwości techniczne dotyczącej układów sieci dystrybucji wody oraz odbioru i przesyłu ścieków. Dostępność do

usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniona jest od rozkładu i obszaru objętego sieciami oraz uwarunkowana jest położeniem instalacji potencjalnego odbiorcy usług względem poziomu urządzeń przedsiębiorstwa.

2. Potencjalni odbiorcy usług mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności usług w urzędzie miasta, w zakresie:

- 1) studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego miasta,
- 2) miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego,
- 3) zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków,
- 4) regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

§ 15. Przyłączenie do sieci następuje po spełnieniu warunków przyłączenia określonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

## **Rozdział 7**

### **Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza**

§ 16. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia oraz uzgodnioną dokumentacją techniczną.

2. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

3. Odbiór prac ulegających zakryciu (zasypaniu), w tym częściowemu zakryciu (zasypaniu), podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).

4. Przed zasypaniem podmiot przyłączany zobowiązany jest wykonać operat geodezyjny w dwóch egzemplarzach, z których jeden dostarczy do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, a drugi do odpowiedniego urzędu zajmującego się aktualizacją dokumentacji geodezyjnej.

5. Wynik odbioru jest potwierdzony przez strony w sporządzonym protokole odbioru technicznego.

6. W przypadku odbioru negatywnego sporządzany jest protokół, który zawiera wykaz usterek. Ponowny odbiór dokonywany jest po usunięciu stwierdzonych usterek.

## **Rozdział 8**

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

§ 17. W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek:

- 1) poinformować niezwłocznie odbiorców usług o takich przypadkach na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody;

- 2) zapewnienia odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformowania odbiorców usług o lokalizacji takich punktów na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób;
- 3) o ile to możliwe, podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody.

§ 18.1 O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług na swojej stronie internetowej, w mediach lub inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 2 dni przed planowaną przerwą w świadczeniu usług.

2. W przypadku, gdyby przerwa lub ograniczenie w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków trwała dłużej niż 12 godzin, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług na swojej stronie internetowej, w mediach lub inny zwyczajowo przyjęty sposób na 7 dni przed planowaną przerwą w świadczeniu usług.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego oraz o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru wody zawiadamia państwowego inspektora sanitarnego, prezydenta miasta oraz odbiorcę usług co najmniej na 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

§ 19. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadku, gdy jakość wprowadzanych do sieci ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa, w szczególności w Ustawie i wydanej o niej przepisów wykonawczych. Postanowienie to nie narusza innych uprawnień przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikających z Ustawy.

## **Rozdział 9**

### **Standardy obsługi odbiorców usług, w tym sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków**

§ 20. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za obsługę odbiorców usług oraz podmiotów ubiegających się o przyłączenie do sieci, w tym informowanie ich o obowiązujących przepisach oraz wynikających z nich prawach i obowiązkach, a także przyjmowania reklamacji, jak również o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawiania dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

§ 21. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby w jego siedzibie oraz na jego stronie internetowej udostępnione były następujące dokumenty w aktualnym brzmieniu:

- 1) taryfa;
- 2) niniejszy Regulamin;
- 3) tekst jednolity Ustawy;
- 4) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody.

§ 22. 1. Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług, w tym w szczególności wysokości opłat za takie usługi.

2. Reklamacje, o których mowa w ust. 1, powinny zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację,
- 2) przedmiot reklamacji,
- 3) uzasadnienie,
- 4) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwienia reklamacji i sposobie rozstrzygnięcia zgodnie z ustawą spraw spornych w terminie 30 dni od daty jej wpływu w formie pisemnej, chyba że podmiot zgłaszający reklamację wskaże inny sposób kontaktu.

## **Rozdział 10**

### **Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe**

§ 23. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, a przede wszystkim z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§ 24. Uprawnione do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego są wyłącznie jednostki straży pożarnej.

§ 25. Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem miejsca i daty poboru określa pisemna informacja składana przez komendanta straży pożarnej Miasta Łomża, która stanowi podstawę do rozliczeń za pobraną wodę pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a Miastem Łomża.