



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA ZACHODNIOPOMORSKIEGO

Szczecin, dnia 15 listopada 2018 r.

Poz. 5311

UCHWAŁA NR LIII.546.2018 RADY GMINY DARŁOWO

z dnia 16 października 2018 r.

w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2018 r. poz. 994, poz. 1000), oraz art. 19 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152), po uwzględnieniu opinii Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Szczecinie z dnia 5 października 2018 roku, Rada Gminy Darłowo uchwala, co następuje:

§ 1. Uchwala się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków z terenu Gminy Darłowo, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Darłowo.

§ 3. Traci moc uchwała Nr XXVII/330/2005 Rady Gminy Darłowo z dnia 28 grudnia 2005 r. w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków (Dz. Urz. Woj. Zachodniopomorskiego z 2005 r. Nr 46, poz. 823).

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

Przewodniczący Rady Gminy Darłowo

Grzegorz Hejno

Załącznik do uchwały Nr LIII.546.2018
Rady Gminy Darłowo
z dnia 16 października 2018 r.

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Darłowo

Rozdział 1 Przepisy ogólne

§ 1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego oraz Odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi za pomocą urządzeń wodociągowych oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych na terenie Gminy Darłowo.

§ 2. 1. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o ustawie należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152).

2. użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym w szczególności Ustawa.

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

§ 3. W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, zgodnie z przepisami Ustawy, ma obowiązek:

- 1) dostarczać Odbiorcy usług wodę z sieci wodociągowej na podstawie zawartej z nim pisemnej umowy o treści ustalonej zgodnie z zasadami określonymi w ustawie i niniejszym regulaminie;
- 2) zapewnić ciągłość dostaw wody, z zastrzeżeniem uzasadnionych wyjątków określonych w niniejszym regulaminie;
- 3) dostarczać Odbiorcy wodę o parametrach spełniających wymagania jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w sposób ciągły i niezawodny i w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę;
- 4) dokonywać na własny koszt napraw urządzeń wodociągowych będących w jego posiadaniu, za wyjątkiem usuwania uszkodzeń powstałych z winy Odbiorcy usług;
- 5) informować Odbiorcę usług o uszkodzeniu przyłącza wodociągowego będącego w posiadaniu Odbiorcy oraz o przerwaniu dostawy wody, jeżeli powstała awaria może spowodować straty lub stworzyć zagrożenie dla środowiska;
- 6) zapewnić dostawę wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,1 MPa, mierzonym u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym, zainstalowanym na przyłączy wodociągowym;
- 7) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody.

§ 4. W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, zgodnie z przepisami Ustawy, ma obowiązek:

- 1) przyjmować do oczyszczalni ścieków ścieki od Odbiorcy usług na podstawie zawartej z nim pisemnej umowy o treści ustalonej zgodnie z zasadami określonymi w ustawie i niniejszym regulaminie;
- 2) zapewnić ciągły odbiór ścieków od Odbiorców oraz prowadzić kontrolę stanu i składu odbieranych ścieków na zgodność z aktualnie obowiązującymi przepisami prawa i obowiązującą umową o odprowadzaniu ścieków;
- 3) przyjmować od Odbiorcy ścieki do sieci kanalizacyjnej w ilości co najmniej 0,5 m³ dobowo;
- 4) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny;
- 5) oczyszczać przyjęte ścieki na oczyszczalni ścieków do wartości parametrów określonych w aktualnie obowiązujących przepisach;
- 6) dokonywać na własny koszt napraw urządzeń kanalizacyjnych będących w jej posiadaniu, za wyjątkiem usuwania uszkodzeń powstałych z winy Odbiorcy usług;

7) informować Odbiorcę usług o uszkodzeniu przyłącza kanalizacyjnego będącego w posiadaniu Odbiorcy oraz o przerwach w odprowadzaniu ścieków, jeżeli awaria może stworzyć zagrożenie dla zdrowia i życia ludzi lub środowiska.

§ 5. Odbiorca korzystający z usług Przedsiębiorstwa zobowiązany jest:

- 1) korzystać z usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków w sposób zgodny z Ustawą;
- 2) zapewnić prawidłowe utrzymanie przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego na własny koszt w stanie nie powodującym pogorszenia warunków eksploatacji urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych w przypadku, gdy przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne stanowi własność Odbiorcy;
- 3) usunąć awarię przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego na własny koszt oraz w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami w sytuacji, gdy przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne stanowi własność Odbiorcy (chyba, że Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawarta między Przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a Odbiorcą usług stanowi inaczej);
- 4) zapewnić prawidłowe utrzymanie instalacji wodociągowej i kanalizacyjnej zgodnie z warunkami technicznymi użytkowania budynków mieszkalnych;
- 5) zapewnić prawidłowe utrzymanie pomieszczeń, w których zainstalowany jest wodomierz lub urządzenie pomiarowe w stanie uniemożliwiającym jego uszkodzenie i nieprawidłowe działanie oraz zabezpieczenie pomieszczenia przed dostępem osób nieuprawnionych;
- 6) wykorzystywać wodę z sieci wodociągowej i korzystać z przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach i na warunkach określonych w warunkach przyłączenia do sieci.

Rozdział 3

Szczegółowe 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 zawartej między Przedsiębiorstwem wodociągowo - kanalizacyjnym, a Odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 ustawy.

2. Zawarcie umowy następuje na podstawie pisemnego wniosku Odbiorcy usług.

3. W terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy przez przyszłego Odbiorcę usług, Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne sporządza i przekłada przyszłemu Odbiorcy usług umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.

4. Umowa o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków może być zawarta na czas określony lub nieokreślony.

5. Umowa winna określać możliwość jej rozwiązania.

§ 7. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków powinien określać:

- 1) imię i nazwisko (lub nazwę), numer PESEL lub REGON, numer NIP (dla wnioskodawców prowadzących działalność gospodarczą) oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy;
- 2) wskazanie nieruchomości, dla której wnioskodawca chce zawrzeć umowę;
- 3) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do komunalnej sieci wodociągowej, czy też posiada własne ujęcie wody lub zachodzą oba przypadki;
- 4) oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do komunalnej sieci kanalizacyjnej, lub czy ścieki z nieruchomości odprowadzane są do bezodpływowego zbiornika na nieczystości ciekłe lub przydomowej oczyszczalni ścieków;
- 5) oświadczenie wnioskodawcy w jakiej ilości i na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczoną wodę;
- 6) oświadczenie wnioskodawcy o rodzaju odprowadzanych ścieków (bytowe, komunalne, przemysłowe).

§ 8. 1. Wniosek złożony przez właściciela lub zarządcę budynku wielolokalowego o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne z osobą korzystającą z lokalu powinien zawierać elementy wskazane w § 7 regulaminu, a ponadto określać osoby korzystające z lokali wraz z określeniem rodzaju tytułu prawnego do zajmowanego lokalu.

2. Oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osób korzystających z lokali o zasadach na podstawie których będzie następowало rozliczenie za użytą wodę i odprowadzone ścieki.

3. Do wniosku dołącza się schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym z zaznaczoną lokalizacją wodomierzy.

4. Zawarcie umów z osobami korzystającymi z lokali jest poprzedzone zawarciem nowej umowy z zarządcą lub właścicielem budynku wielolokalowego.

§ 9. Umowa na doprowadzenie wody, odprowadzenie ścieków winna w szczególności zawierać postanowienia określone w art. 6 ust. 3 Ustawy oraz wskazywać miejsce publikacji Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

§ 10. 1. Przedsiębiorstwo określa cykl rozliczeń obowiązujących Odbiorców usług w zależności od lokalnych warunków technicznych i ekonomicznych świadczenia usług a także postanowień określonych w odrębnych przepisach prawnych oraz skutki niedotrzymania terminu zapłaty.

2. Mogą obowiązywać różne cykle rozliczeń dla poszczególnych taryfowych grup Odbiorców usług lub obszaru.

Rozdział 4

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

§ 11. 1. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone wyłącznie w oparciu o ceny i stawki opłat określone w taryfach.

2. Zmiana taryfy w trakcie obowiązywania umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków nie powoduje konieczności zmiany umowy. W tym przypadku Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne obciąża Odbiorcę według nowych cen i stawek opłat od dnia wejścia ich w życie.

3. Nowe stawki opłat, wynikające z nowych, prawidłowo podanych do wiadomości publicznej taryf, nie wymaga odrębnego informowania odbiorców o ich wysokości.

4. Ilość dostarczonej wody do nieruchomości mierzona jest na podstawie wskazań wodomierza głównego, a w przypadku jego braku na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, określonych w rozporządzeniu wydanym zgodnie z art. 27 ust. 3 Ustawy.

§ 12. 1. Datę, formę i sposób zapłaty przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne określa w wystawionej fakturze, zgodnie z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.

2. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku wielolokalowego pomniejszając ilość wody pobranej przez osoby korzystające z lokali, z którymi zawarto odrębną umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków.

Rozdział 5

Warunki przyłączenia do sieci

§ 13. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest obowiązane wydać warunki techniczne przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej nieruchomości, jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług. Możliwości te uwarunkowane są usytuowaniem nieruchomości oraz przepustowością istniejącej sieci wodociągowej i kanalizacji.

2. Przyłączenie do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej odbywa się na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie i posiadająca tytuł prawny do nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci.

3. Osoba, o której mowa w ust. 2 składa w Przedsiębiorstwie wodociągowo - kanalizacyjnym wniosek o wydanie warunków technicznych przyłączenia do sieci.

4. Wniosek, o którym mowa w ust. 3 powinien zawierać następujące informacje:

- 1) imię i nazwisko (nazwę) wnioskodawcy, adres do korespondencji, telefon kontaktowy, a w razie działania wnioskodawcy przez przedstawiciela - pełnomocnictwo;
- 2) adres, nr działki i obręb ewidencyjny nieruchomości, która ma być przyłączona;
- 3) rodzaj przyłączenia do komunalnej sieci (wodociągowej i/lub kanalizacyjnej);
- 4) rodzaj obiektu, który ma być przyłączony do sieci (zabudowa - jednorodzinna, wielorodzinna, obiekt handlowy/usługowy, przemysłowy itp.);
- 5) planowaną wielkość poboru wody, jej przeznaczenie lub planowaną ilość odprowadzanych ścieków i określenie ich rodzaju.

5. Do wniosku o wydanie warunków technicznych należy załączyć:

- 1) oświadczenie o posiadanym prawie do dysponowania nieruchomością na cele budowlane lub dokument określający stan prawny nieruchomości, której dotyczy wniosek;
- 2) dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek a w przypadku nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, odpis jego statusu prawnego w stosunku do nieruchomości;
- 3) inne dokumenty (wg potrzeby np. pełnomocnictwo).

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

7. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne w terminie 14 dni od daty złożenia wniosku wraz z kompletem załączników wydaje warunki przyłączenia do sieci. W sprawach skomplikowanych termin wydania warunków może ulec wydłużeniu do 30 dni.

8. W przypadku braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne w terminie 14 dni od daty złożenia wniosku, informuje na piśmie o tym fakcie osobę ubiegającą się o przyłączenie, wskazując przyczyny, które uniemożliwiają przyłączenie.

9. Warunki przyłączenia do sieci określają w szczególności:

- 1) miejsce przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/ lub kanalizacyjnej;
- 2) sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej;
- 3) proponowane średnice rur, z których mają być wykonane przyłącza;
- 4) miejsce i sposób montażu wodomierza głównego;
- 5) zakres dokumentacji technicznej, którą należy opracować przed wykonaniem przyłączenia do sieci;
- 6) konieczność uzyskania opinii przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego i innych organów w przypadku występowania kolizji z innymi sieciami uzbrojenia terenu.

10. Wszystkie formalności związane z projektowaniem i budową przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego leżą w gestii osoby ubiegającej się o przyłączenie do sieci.

11. Realizację budowy: przyłączy do sieci, studni wodomierzowej lub pomieszczenia do lokalizacji wodomierza oraz pomieszczenia do lokalizacji urządzenia pomiarowego ścieków zapewnia na własny koszt osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci. Elementy te pozostają własnością odbiorcy usług.

Rozdział 6

Techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 14. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ustala warunki ogólne i techniczne określające możliwość dostępu do usług wodociągowych i kanalizacyjnych:

- 1) przyłącza wodociągowe i/lub kanalizacyjne należy wykonać zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłącza wodociągowego i/ lub kanalizacyjnego;
- 2) w miejscu włączenia się do sieci wodociągowej należy wmontować zawór odcinający - zasuwę, a obudowę zasuwę wyposażyć w skrzynkę uliczną, tablice i obrukować;
- 3) uwzględniając strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienia przewodów w gruncie należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasą na głębokościach zalecanych w odrębnych przepisach i normach;
- 4) przy urządzeniach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń typu przepompownie.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia Odbiorcy usług do sieci, jeżeli nie posiada technicznych możliwości świadczenia usług lub w przypadku braku wystarczających mocy produkcyjnych.

3. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci, jeśli przyłączy zostało wykonane bez zgody Przedsiębiorstwa, bądź zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi.

§ 15. 1. W zakresie dostawy wody, miejscem wydania rzeczy, jest zawór za wodomierzem głównym.

2. W przypadku braku studzienki rewizyjnej na terenie nieruchomości gruntowej Odbiorcy odprowadzającego ścieki, miejscem rozdziału sieci i instalacji oraz odpowiedzialności - jest granica nieruchomości gruntowej.

3. Miejsce rozdziału sieci kanalizacyjnej obejmującej przyłącze stanowiące własność Przedsiębiorstwa i instalacji wewnętrznej oraz rozdziału odpowiedzialności, w przypadku lokalizacji studzienki rewizyjnej na terenie nieruchomości gruntowej Odbiorcy odprowadzającego ścieki - znajduje się przed pierwszą studzienką licząc od strony sieci.

4. W przypadku przyłącza kanalizacyjnego stanowiącego własność Odbiorcy usługi dostarczającego ścieki miejscem rozdziału sieci i odpowiedzialności jest miejsce połączenia sieci kanalizacyjnej z przyłączem.

Rozdział 7

Sposób dokonywania odbioru przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego

§ 16. 1. Warunkiem przystąpienia do prac zmierzających do przyłączenia nieruchomości do sieci jest pisemne uzgodnienie z przedsiębiorstwem wodociągowo - kanalizacyjnym dokumentacji technicznej i sposobu prowadzenia tych prac oraz warunki i sposób dokonywania przez Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne kontroli robót.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne wydaje pisemne uzgodnienie, o którym mowa w ust. 1 niezwłocznie po złożeniu kompletnej dokumentacji technicznej.

3. Zakres dokumentacji technicznej określają warunki przyłączenia.

4. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej oraz z projektem przyłącza.

5. Odbiór częściowy robót ulegających zasypaniu następuje w dniu zgłoszenia gotowości do odbioru przyłącza.

6. Odbiór końcowy dokonywany jest na podstawie końcowego protokołu odbioru technicznego według zasad określonych w warunkach przyłączenia.

7. Odbiór częściowy i/lub końcowy dokonywany jest na pisemny wniosek osoby ubiegającej się o przyłącze.

8. Protokół odbioru technicznego przyłącza zawiera:

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

9. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony upoważniają Odbiorcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy.

Rozdział 8

Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości dostaw usług i odpowiednich parametrów dostarczonej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnych ścieków

§ 17. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma obowiązek poinformować odbiorców o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 7 dniowym.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma również obowiązek poinformować odbiorców, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile przewidywany czas ich trwania przekracza 12 godzin.

3. W przypadku budynków wielolokalowych, Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne może o zdarzeniach wskazanych w ust. 2 poinformować właściciela lub zarządcę budynku nieruchomości oraz osoby korzystające z lokali, z którymi przedsiębiorstwo zawarło umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków.

4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować Odbiorców usług o miejscu jego lokalizacji w sposób zwyczajowo przyjęty.

Rozdział 9

Obowiązki Odbiorców usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków

§ 18. 1. Odbiorca winien zapewnić niezawodne działanie wodomierzy i urządzeń pomiarowych poprzez ich odpowiednie zabezpieczenie przed uszkodzeniami mechanicznymi lub skutkami niskich temperatur, a także prawidłowe utrzymanie studzienki czy też pomieszczenia, w którym są zamontowane oraz zabezpieczyć przed dostępem osób nieuprawnionych.

2. Odbiorca zobowiązany jest do natychmiastowego usunięcia awarii na przyłączy będącym w jego posiadaniu. Jeśli tego nie uczyni w ciągu 5 godzin od jej wystąpienia, Przedsiębiorstwo może usunąć awarię we własnym zakresie, a kosztami obciążyć Odbiorcę.

§ 19. 1. Odbiorca usług zobowiązany jest do natychmiastowego powiadomienia Przedsiębiorstwa o wszelkich:

- 1) stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomby;
- 2) zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci.

§ 20. Odbiorca jest zobowiązany do terminowego regulowania należności za dostawę wody i odprowadzanie ścieków.

§ 21. Odbiorca zobowiązany jest do pisemnego powiadomienia Przedsiębiorstwa o zmianach własnościowych nieruchomości lub zmianach użytkownika lokalu.

Rozdział 10

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

§ 22. Odbiorca usług ma prawo do należytego poziomu obsługi. W tym celu przedsiębiorstwo tworzy stanowisko pracy do spraw obsługi Odbiorcy.

§ 23. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielania wszelkich istotnych informacji dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez Odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków;
- 2) występujących zakłóceń w dostawach wody i/lub w odprowadzaniu ścieków;
- 3) występujących awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

§ 24. 1. Każdy odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych opłat za te usługi.

2. Reklamacja może być składana w dowolnej formie (ustnie, telefonicznie, email, pisemnie itp.), po wzięciu informacji o wystąpieniu zdarzenia stanowiącego podstawę jej złożenia.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia złożenia reklamacji w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego lub jej doręczenia przedsiębiorstwu wodociągowo - kanalizacyjnemu w inny sposób.

§ 25. W siedzibie Gminy winny być udostępnione do wglądu wszystkim zainteresowanym:

- 1) aktualnie obowiązujące na terenie gminy taryfy cen i opłat;
- 2) tekst jednolity regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Darłowo;
- 3) aktualne wyniki badania wody i ścieków.

Rozdział 11

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 26. 1. Zapewnienie dostawy wody na cele przeciwpożarowe następuje na podstawie umowy zawartej pomiędzy Przedsiębiorstwem, Gminą i jednostką straży pożarnej.

2. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa są jednostki państwowej i ochotniczej straży pożarnej.

3. Woda do celów przeciwpożarowych dostępna jest z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo, a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§ 27. 1. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostki straży pożarnych.

2. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda jest dostarczana dla innych Odbiorców usług, jednostka niezwłocznie przekazuje Przedsiębiorstwu wodociągowo - kanalizacyjnemu informację o ilości wody pobranej.

3. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są za okres miesięczny na podstawie złożonej pisemnej informacji przez Straż Pożarną.