

**UCHWAŁA NR XLIII/276/2021
RADY MIASTA BARTOSZYCE**

z dnia 28 października 2021 r.

**w sprawie przyjęcia projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta
Bartoszyce w celu przekazania go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (jednolity tekst: Dz. U. z 2021 r. poz. 1372 z póź.zm.) oraz art.19 ust.1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków(Dz.U. z 2020 r. poz.2028 z póź.zm.) Rada Miasta Bartoszyce uchwala co następuje:

§ 1.

Przyjmuje się projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Bartoszyce stanowiący załącznik do niniejszej uchwały, celem przekazania go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu.

§ 2.

Traci moc uchwała nr XXXVIII/244/2021 Rady Miasta Bartoszyce z dnia 31 maja 2021 roku w sprawie przyjęcia projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzenia ścieków na terenie Miasta Bartoszyce w celu przekazania go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu.

§ 3.

Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta Bartoszyce.

§ 4.

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady Miasta

Stanisław Dubicki

**Projekt
Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków
na terenie Miasta Bartoszyce**

**Rozdział I
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 Miasta Bartoszyce.

§ 2

1. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o „Ustawie” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity: Dz.U.2020.2028 z późn. zm.).
2. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o „przedsiębiorstwie” należy przez to rozumieć przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w rozumieniu Ustawy.
3. użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym w szczególności Ustawa.

Rozdział II

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

§ 3

Prawa i obowiązki przedsiębiorstwa:

1. W zakresie dostarczania wody przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:
 - 1) do ciągłości i niezawodności dostawy wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi do nieruchomości, dla której zawarto umowę, zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci wodociągowej i zawartą umową, w ilości nie mniejszej niż $0,1\text{m}^3$ na dobę to jest $36,5\text{ m}^3$ rocznie, o ciśnieniu nie mniejszym niż $0,05\text{ MPa}$ mierzonym na wylocie zaworu głównego za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym;
 - 2) zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody odpowiadającą wymaganiom i parametrom określonym w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 ustawy, w tym w Rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi;
 - 3) Zapewnić ciągłość dostaw wody, z zastrzeżeniem uzasadnionych wyjątków określonych w niniejszym Regulaminie;
 - 4) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.
2. W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:
 - 1) do ciągłości i niezawodności odprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych z nieruchomości, dla której zawarto umowę, zgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci kanalizacji sanitarnej w ilości nie mniejszej niż $0,1\text{m}^3$ na dobę, to jest $36,5\text{ m}^3$

- rocznie;
- 2) zapewnić ciągły odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z Ustawą i obowiązującą umową o odprowadzanie ścieków,
 - 3) odprowadzać wprowadzone ścieki do posiadanych urządzeń kanalizacyjnych.
3. Ponadto, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków ma obowiązek:
- 1) zapewnić utrzymanie i prawidłowe funkcjonowanie urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych oraz posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne przyłączy wodociągowych i przyłączy kanalizacyjnych,
 - 3) dostarczać odbiorcy usług wodę z sieci wodociągowej na podstawie pisemnej umowy,
 - 4) odbierać od odbiorcy usług ścieki na podstawie pisemnej umowy,
 - 5) wydawać warunki przyłączenia niezbędne do przyłączenia do sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz uzgadniać przedłożoną przez inwestora dokumentację,
 - 6) zakupu, zainstalowania i utrzymywania wodomierza głównego;
 - 7) prowadzić regularną kontrolę jakości dostarczanej wody,
 - 8) prowadzić okresową kontrolę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
 - 9) zapewniać należyte warunki odbioru ścieków oraz zapewnić jakość oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości oczyszczonych i odprowadzanych ścieków,
 - 10) dokonywać na własny koszt napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz przyłączy będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, za wyjątkiem uszkodzeń powstałych z winy odbiorcy usług;
 - 11) budowy oraz modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego i w zależności od posiadanych środków finansowych.
4. W zakresie dostarczania wody i odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo:
- 1) przeprowadzania kontroli prawidłowości realizacji robót zgodnie z warunkami przyłączenia do sieci,
 - 2) przeprowadzania kontroli technicznego stanu przyłącza w czasie jego użytkowania,
 - 3) wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza przedstawienia przez inwestora, dokumentów stwierdzających wykonanie nowego obiektu zgodnie z przepisami Ustawy prawo budowlane.

§ 4

Odbiorca usług ma obowiązek:

1. racjonalnie gospodarować wodą i używać zgodnie z przeznaczeniem oraz warunkami wynikającymi z zawartej umowy,
2. korzystać z instalacji wodociągowej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci, a w szczególności eliminować możliwości wystąpienia skażenia wody w sieci, w tym wskutek cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej lub powrotu ciepłej wody z instalacji centralnego ogrzewania;
3. 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 spełniać warunki wskazane w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 11 Ustawy;

4. prawidłowo zabezpieczyć wodomierz główny, wodomierz dodatkowy, oraz urządzenie pomiarowe, a także zapewnić łatwy dostęp do tych urządzeń;
5. niezwłocznie zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o uszkodzeniu wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o uszkodzeniu plomb;
6. zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o planowanych zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci oraz ilość pobieranej wody i odprowadzanych ścieków a także przeznaczenie wody;
7. powstrzymać się od dokonywania jakichkolwiek czynności mogących mieć wpływ na zmianę stanu technicznego urządzeń i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych, bez uzgodnienia tego z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, w tym nasadzeń drzew i krzewów oraz zabudowy w pasie terenu, w którym zlokalizowana jest sieć wodociągowa lub kanalizacyjna;
8. zawiadomić przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o posiadanych własnych ujęciach wody 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.

Odbiorca usług ma prawo do:

1. odbierania wody o odpowiednim ciśnieniu i jakości,
2. nieprzerwanego odprowadzania ścieków,
3. zgłaszania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu reklamacji, o których mowa w Rozdziale 9 Regulaminu.

Rozdział III

Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 5

1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą między przedsiębiorstwem a odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 Ustawy.
2. W terminie do 30 dni od dnia złożenia przez przyszłego odbiorcę usług wniosku o zawarcie umowy, o którym mowa w § 6 niniejszego Regulaminu, jeżeli są spełnione warunki, przedsiębiorstwo sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.
3. Przedsiębiorstwo udostępnia na swojej stronie internetowej aktualnie obowiązujące ogólne warunki umów, o ile się nimi posługuje.
4. Umowa o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków może być zawarta na czas określony lub nieokreślony.

§ 6

Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków z przedsiębiorstwem powinien w szczególności określać:

1. imię, nazwisko (lub nazwę), numer PESEL lub REGON, numer NIP (o ile wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą) oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy;
2. wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę,
3. oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego, czy też posiada własne ujęcie wody;
4. oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa, czy też wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków;
5. oświadczenie wnioskodawcy na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczaną wodę,
6. oświadczenie wnioskodawcy jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy (przemysłowe, bytowe albo komunalne).

§ 7

Wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę przez przedsiębiorstwo z osobą korzystającą z lokalu powinien zawierać elementy wskazane w § 5 Regulaminu, a ponadto:

1. imię, nazwisko (lub nazwę), numer PESEL lub REGON, numer NIP (jeśli osoba taka go posiada) oraz adres osoby korzystającej z lokalu, co do której składany jest wniosek o zawarcie umowy wraz z umocowaniem do złożenia wniosku w imieniu i na rzecz tej osoby;
2. wskazanie lokalu, co do którego wnioskodawca żąda zawarcia umowy;
3. oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osoby korzystającej z lokalu o zasadach rozliczeń, o których mowa w art. 6 ust. 6 pkt 3 i 4 Ustawy, oraz o obowiązku regulowania dodatkowych opłat wynikających z taryf za dokonywane przez przedsiębiorstwo rozliczenie;
4. schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym, wraz z określeniem lokalizacji wszystkich wodomierzy i punktów czerpalnych w obrębie budynku wielolokalowego.

Rozdział IV

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

§ 8

1. Podstawę ustalenia ilości pobranej wody lub wprowadzonych ścieków stanowią: wodomierz główny, urządzenie pomiarowe, albo przeciętne normy zużycia.
2. Stosowanie przez przedsiębiorstwo cen i stawek opłat wynikających z nowych, podanych do wiadomości publicznej taryf, nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości.

§ 9

1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczenia wody i/lub odprowadzania ścieków świadczone przez przedsiębiorstwo jest faktura.
2. Datę, formę i sposób zapłaty przedsiębiorstwo określa w fakturze, zgodnie z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, z zastrzeżeniem, że termin płatności nie może być krótszy niż 14 dni od daty wysłania faktury lub dostarczenia jej w inny sposób.
3. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, przedsiębiorstwo wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku wielolokalowego oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali, lub wyłącznie odbiorcom usług będących osobami korzystającymi z lokali, z którymi przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawarło odrębne umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków.

Rozdział V

Warunki przyłączania do sieci

§ 10

1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek złożony przez podmiot ubiegający się o przyłączenie.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 poza informacjami, o których mowa w art. 19a ust. 4 Ustawy może zawierać:
 - 1) numer telefonu,
 - 2) adres poczty elektronicznej,
 - 3) wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
 - 4) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i/lub odprowadzania ścieków,
 - 5) w przypadku wystąpienia w imieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie przez pełnomocnika – pisemne upoważnienie wnioskodawcy dla pełnomocnika wraz z dowodem uiszczenia opłaty skarbowej od pełnomocnictwa.
3. Celem złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, podmiot ubiegający się o

przyłączenie może skorzystać z wzorów wniosków i oświadczeń dostępnych w siedzibie oraz na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

4. Po złożeniu wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci i pisemnym potwierdzeniu daty jego złożenia, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje kwalifikacji terminu jego rozpoznania i wydaje warunki bądź odmawia ich wydania, w terminach określonych w Ustawie.
5. Jeżeli spełnione są warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w terminach, o których mowa w art. 19a ust. 1 Ustawy, wydaje warunki przyłączenia do sieci. W szczególnie uzasadnionych przypadkach termin wydania warunków może ulec wydłużeniu zgodnie z art. 19a ust. 2 Ustawy.
6. W przypadku stwierdzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, że złożony wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci nie zawiera co najmniej wszystkich informacji, o których mowa w art.19a ust.4 Ustawy, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje pisemnie podmiot ubiegający się o przyłączenie o zakresie i terminie uzupełnienia wniosku.
7. W przypadku braku technicznych możliwości świadczenia usług i odmowy wydania warunków przyłączenia do sieci, informacja ta przekazywana jest podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie w formie pisemnej wraz z uzasadnieniem, w terminie określonym w Ustawie w art. 19a ust. 1.
8. Warunki, o których mowa w art. 19a ust.1 Ustawy, określają, co najmniej:
 - 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci,
 - 2) ilość wody dostarczanej do nieruchomości,
 - 3) ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości, ich rodzaj;
 - 4) średnicę i materiał z jakiego będą wykonane przyłącza,
 - 5) lokalizację i sposób montażu wodomierza lub urządzenia pomiarowego,
 - 6) czynności warunkujące przyłączenie do sieci i dokonanie odbioru,
 - 7) okres ważności,
 - 8) załącznik graficzny,

Rozdział VI

Techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 11

1. Podmioty ubiegające się o przyłączenie mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności usług w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
2. Dostępność do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniona jest od:
 - 1) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
 - 2) możliwości technicznych urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikających 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 stacji uzdatniania wody) lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczania ścieków (wydajność oczyszczalni);
 - 3) możliwości zachowania minimalnego poziomu świadczonych usług dla wcześniej przyłączonych odbiorców,
 - 4) posiadania tytułu prawnego do urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.
3. Ustala się techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:

- 1) przyłącza wodociągowe należy wykonywać z rur PE lub PEHD o średnicy dostosowanej do projektowanego przepływu o dopuszczalnym ciśnieniu roboczym min. 1 MPa,
 - 2) w miejscu włączenia do sieci zamontować zasuwę odcinającą, a obudowę zasuwę wyposażyć w skrzynkę uliczną i obrukować;
 - 3) przyłącza kanalizacyjne należy wykonać z rur PVC, PCV lub PE o średnicy dostosowanej do projektowanego przepływu;
 - 4) przy urządzeniach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej oraz przy włączaniu do sieci ciśnieniowej, należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą przydomowych przepompowni ścieków;
 - 5) przewody wodociągowe i kanalizacyjne w gruncie należy prowadzić możliwie najkrótszą i bezkolizyjną trasą stosując odpowiednie zagłębienie wynikające ze strefy przemarzania gruntu,
 - 6) zapewnić dojazd i dostęp do studni wodomierzowej na przyłączy wodociągowym oraz do studni rewizyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”, o ile spełnione są przesłanki określone w ust. 2.

Rozdział VII

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 12

1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci przed rozpoczęciem budowy i po sporządzeniu dla przyłączy planu sytuacyjnego, o którym mowa w art. 19a ust.6 Ustawy, przedkłada przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu sporządzony plan, celem sprawdzenia, czy uwzględnia on wydane warunki przyłączenia do sieci.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci, jeśli przyłączy zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci.
3. Określone w warunkach przyłączenia próby oraz ewentualne odbiory częściowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie pisemnego zgłoszenia, złożonego w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem przed przystąpieniem do planowanych prac.
4. Odbiór końcowy przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron następuje w terminie 7 dni od złożenia pisemnego wniosku o dokonanie odbioru końcowego, którego załącznikiem jest szkic geodezyjny zawierający średnice, materiał i długości wykonanych przyłączy oraz wniosku o zawarcie umowy o dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków.
5. Protokół odbioru przyłącza powinien zawierać, co najmniej:
 - 1) datę odbioru,
 - 2) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju: wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości, rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego,
 - 3) skład komisji, w tym przedstawiciele: wykonawcy lub inwestora oraz przedsiębiorstwa,
 - 4) adres nieruchomości, do której wykonano przyłączenie,
 - 5) podpisy członków komisji.
6. Protokół odbioru stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania przyłączenia i upoważnia do zawarcia Umowy.

Rozdział VIII

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

§ 13

1. Przedsiębiorstwo ma obowiązek informowania odbiorców o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej dwudniowym.
2. Przedsiębiorstwo ma również obowiązek informowania 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 może o zdarzeniach wskazanych w ust. 2 poinformować właściciela lub zarządcę budynku oraz osoby korzystające z lokali, z którymi przedsiębiorstwo zawarło umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.
4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług wskazując jego lokalizację.
5. Przedsiębiorstwo ma prawo ograniczyć lub wstrzymać świadczenie usług wyłącznie z ważnych powodów w szczególności, jeżeli jest to uzasadnione potrzebą ochrony życia lub zdrowia ludzkiego, środowiska naturalnego, potrzebami przeciwpożarowymi, a także przyczynami technicznymi. Nie zwalnia to przedsiębiorstwa 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

§ 14

Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielania odbiorcom usług wszelkich istotnych informacji w szczególności 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, w tym o planowanych przerwach w świadczeniu usług,
3. występujących awariach urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

§ 15

1. Każdy odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez przedsiębiorstwo umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych opłat za te usługi.
2. Reklamacja może być składana w dowolnej formie (ustnie w siedzibie przedsiębiorstwa, via email, pisemnie itp.), po powzięciu informacji o wystąpieniu zdarzenia stanowiącego podstawę jej złożenia.
3. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 21 dni od dnia złożenia reklamacji w siedzibie przedsiębiorstwa lub jej doręczenia przedsiębiorstwu w inny sposób.

§ 16

Przedsiębiorstwo jest zobowiązane udostępnić w swojej siedzibie wszystkim zainteresowanym:

1. aktualnie obowiązujące taryfy,
2. tekst jednolity „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, obowiązujący na

- terenie Miasta Bartoszyce”,
3. sprawozdania z przeprowadzonych ostatnio badań jakości wody,
 4. aktualny wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociagowych i urządzeń kanalizacyjnych, z wyłączeniem przypadku, o którym mowa w art. 21 ust. 7 Ustawy.

Rozdział X

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 17

1. Woda do celów przeciwpożarowych jest udostępniana z urządzeń wodociagowych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociagowo-kanalizacyjnego, a w szczególności z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociagowej.
2. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociagowo-kanalizacyjnego są:
 - 1) jednostki Ochotniczej Straży Pożarnej,
 - 2) jednostki Powiatowej Państwowej Straży Pożarnej.
3. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów jej poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostki wymienione w ust. 2 po każdorazowym pobraniu wody z sieci.
4. Rozliczenia pomiędzy przedsiębiorstwem wodociagowo-kanalizacyjnym a Gminą Miejską Bartoszyce za pobraną wodę na cele przeciwpożarowe dokonywane są co miesiąc.