

**UCHWAŁA NR XXV/222/21
RADY MIEJSKIEJ W MICHAŁOWIE**

z dnia 11 marca 2021 r.

**w sprawie przyjęcia projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy
Michałowice w celu przekazania go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu**

Na podstawie 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) w związku z art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2020 r. poz. 713 i 1378) Rada Miejska w Michałowicach uchwala co następuje:

§ 1. Przyjmuje się projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Michałowice stanowiący załącznik do uchwały, celem przekazania go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Michałowice.

§ 3. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady
Miejskiej w Michałowicach

Maria Bożena Ancipiuk

**REGULAMIN ZBIOROWEGO DOSTARCZANIA WODY
I ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW
NA TERENIE GMINY MICHAŁOWO**

ROZDZIAŁ I

POSTANOWIENIA OGÓLNE

Art. 1

1. Regulamin określa zasady zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne i ścieków dowożonych na terenie Gminy Michałowo oraz zasady korzystania z usług przez odbiorców usług.

2. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **cennik usług** - zestawienie cen za usługi świadczenia odpłatnie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, niezawarte w taryfie dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków w Gminie Michałowo,
- 2) **inwestor** - osoba, która z własnych środków zamierza wybudować lub wybudowała urządzenia wodociągowe i/lub kanalizacyjne,
- 3) **Miasto** - Gmina Michałowo, odpowiedzialna, jako jednostka samorządu terytorialnego, za zaopatrzenie mieszkańców w wodę oraz odprowadzanie i oczyszczanie ścieków,
- 4) **organ regulacyjny** - Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie Regionalny Zarząd Gospodarki Wodnej w Białymstoku,
- 5) **punkt czerpalny** - miejsce poboru wody w obrębie obiektu budowlanego i jego otoczenia,
- 6) **siła wyższa** - wszystkie zdarzenia lub okoliczności pozostające poza kontrolą każdej ze stron umowy, mające charakter nadzwyczajny, których nie można przewidzieć, zapobiec im ani przeciwdziałać, a które w sposób istotny i negatywny wpływają na wywiązanie się stron z obowiązków wynikających z niniejszego Regulaminu i umowy, w tym zwłaszcza takie zdarzenia i okoliczności jak: kataklizmy sił przyrody, stan wojenny, sabotaż, akty terroryzmu,
- 7) **umowa** - pisemna umowa zawarta pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym i odbiorcą usług o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, chyba że z treści regulaminu wynika, że chodzi o inną umowę,
- 8) **ustawa** - ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków,
- 9) **warunki przyłączenia sieci** - warunki budowy urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych określone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
- 10) **warunki przyłączenia nieruchomości do sieci** - warunki, na jakich przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków z nieruchomości,
- 11) **odbiorca** - należy przez to rozumieć podmiot będący stroną umowy o przyłączenie do sieci,

12) **przedsiębiorstwo wodno – kanalizacyjne** – podmiot świadczący usługi zaopatrzenia wody i/lub odprowadzania ścieków.

Art. 2

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

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne świadczy usługi zaopatrzenia w wodę i/ lub odprowadzania ścieków wyłącznie na podstawie pisemnej umowy zawartej z odbiorcą, umowy przeniesione przez cesję utrzymane są w mocy.

Art.3

1. Odbiorca usług odpowiada za zapewnienie niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych i/lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych, z urządzeniem pomiarowym łącznie.

2. Odbiorca wody powinien racjonalnie gospodarować wodą i używać ją zgodnie z przeznaczeniem oraz warunkami wynikającymi z zawartej umowy.

3. Odbiorca usług powinien odprowadzać ścieki zgodnie z warunkami określonymi w umowie.

4. W przypadku, gdy urządzenia wodociągowe i/lub kanalizacyjne są lub będą wybudowane na nieruchomości, do której przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu nie przysługuje tytuł prawny, nieruchomość można obciążyć na rzecz przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego prawem polegającym na tym, że przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może korzystać w oznaczonym zakresie nieruchomości obciążonej.

5. W sytuacji, o której mowa w ust. 4, zastosowanie będą miały przepisy Kodeksu Cywilnego o służebności przesyłu.

ROZDZIAŁ 2

MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

Art. 4

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do:

- 1) prowadzenia eksploatacji, remontów i usuwania awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
- 2) wydania warunków przyłączenia nieruchomości do sieci, jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług oraz są spełnione warunki przyłączenia nieruchomości do sieci, określone w niniejszym Regulaminie,
- 3) zakupu, zainstalowania, demontażu i utrzymania wodomierza głównego,
- 4) utrzymania wodomierza głównego zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa,
- 5) ciągłego dostarczania wody, o jakości określonej obowiązującymi przepisami, w ilości i o ciśnieniu, których parametry określono w dokumentacji projektowej, w warunkach przyłączenia nieruchomości do sieci oraz w umowie, do miejsca zlokalizowanego bezpośrednio za wodomierzem głównym, chyba, że umowa stanowi inaczej,
- 6) odbierania w sposób ciągły ścieków, o jakości spełniającej wymogi określone w przepisach prawa, w ilości określonej w dokumentacji projektowej, w warunkach przyłączenia nieruchomości do sieci oraz w umowie; jakość odprowadzanych ścieków bytowych i przemysłowych ustala się, w oznakowanych przez odbiorców usług kanalizacyjnych studzienkach kontrolno-pomiarowych, których lokalizacja podlega uzgodnieniu z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym,

- 7) prowadzenia regularnej wewnętrznej kontroli jakości dostarczanej wody,
 - 8) prowadzenia regularnej kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków bytowych i przemysłowych oraz kontroli przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych,
 - 9) przeprowadzania okresowej kontroli urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
 - 10) budowy urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju, modernizacji i zawartych umów.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest uprawnione do wymiany wodomierzy, będących własnością przedsiębiorstwa, w celu: ich naprawy, legalizacji, wykonania przeglądów technicznych oraz zmiany ich średnicy w przypadkach uzasadnionych wielkością poboru wody.
 3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane do regularnego informowania Burmistrza Michałowa, o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

Art. 5

1. Odbiorca usług zobowiązany jest do:
 - 1) zapewnienia zdolności niezawodnego działania instalacji i przyłączy wodociągowych i/lub kanalizacyjnych, będących w posiadaniu odbiorcy usług,
 - 2) odbioru wody i odprowadzania ścieków w sposób wykluczający możliwość występowania zakłóceń w działaniu urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych,
 - 3) wydzielenia pomieszczenia lub wybudowania studni wodomierzowej przeznaczonych do zainstalowania wodomierza głównego wraz z zaworami, zgodnie z warunkami przyłączenia nieruchomości do sieci oraz zapewnienia przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu dostępu do nich, w celu umożliwienia prawidłowej eksploatacji wodomierza głównego,
 - 4) oznakowania studni wodomierzowej oraz udostępnienia miejsca na elewacji lub na ogrodzeniu nieruchomości, w celu umieszczenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne tabliczek z oznakowaniem armatury wodociągowej,
 - 5) utrzymywania pomieszczenia lub studni wodomierzowej, w których zainstalowany jest wodomierz główny z zaworami, w należyтым stanie, zabezpieczonych przed zalaniem wodą, zamarzaniem oraz dostępem osób nieuprawnionych,
 - 6) udostępnienia przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu wodomierza głównego wraz z zaworami, celem dokonania jego odczytu, naprawy, przeglądów technicznych, legalizacji i wymiany oraz innych koniecznych prac,
 - 7) niezwłocznego zawiadomienia przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o stwierdzeniu nieprawidłowego działania wodomierza głównego, zerwania plomb z wodomierza głównego, zerwania nakładki do zdalnego odczytu oraz kradzieży wodomierza głównego i/lub nakładki do zdalnego odczytu,
 - 8) niezwłocznego zawiadomienia przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o stwierdzeniu zerwania plomb z urządzenia pomiarowego lub jego niesprawności,
 - 9) niewykonywania jakichkolwiek czynności mogących wpłynąć na zmianę stanu technicznego urządzeń i przyłączy wodociągowych i/lub kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, bez uzgodnienia z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym,
 - 10) terminowego regulowania należności przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
 - 11) niezwłocznego zawiadamiania przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o awariach przyłączy, wodociągowych i kanalizacyjnych, wodomierza głównego oraz zaworów przy wodomierzu głównym oraz urządzenia pomiarowego,
 - 12) pisemnego zawiadomienia przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o:
 - a) zmianach własnościowych nieruchomości lub o zmianach osób korzystających z lokali,
 - b) planowanych zmianach technicznych instalacji i kanalizacyjnych, będących w posiadaniu odbiorcy usług, które mogą mieć wpływ na jakość usług świadczonych przez

- przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
- c) zamiarze zmiany przeznaczenia pomieszczenia, w którym zainstalowany jest wodomierz główny,
 - d) zmianie ilości i przeznaczenia pobieranej wody oraz o zmianie ilości i jakości odprowadzanych ścieków,
 - e) zmianach przeznaczenia lokali mających wpływ na treść umowy,
 - f) innych okolicznościach mających wpływ na treść umowy,
- 13) zastosowania na instalacji wodociągowej zabezpieczenia uniemożliwiającego wtórne zanieczyszczenie wody, zgodnie z przepisami dotyczącymi zabezpieczenia przed przepływem zwrotnym,
 - 14) utrzymywania prawidłowo działających zespołów zabezpieczających wodę przed zanieczyszczeniem w wyniku przepływu zwrotnego, urządzeń przeciwwzalewowych i innych urządzeń zainstalowanych zgodnie z warunkami przyłączenia nieruchomości do sieci.
2. Odbiorca usług zobowiązany jest do przeprowadzania remontów oraz usuwania awarii posiadanych instalacji wodociągowych i kanalizacyjnych oraz przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych. Odbiorca usług zobowiązany jest powierzyć powyższe czynności osobom z odpowiednimi kwalifikacjami oraz niezwłocznie zawiadomić przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o ich wykonaniu.
 3. Odbiorca usług ponosi koszty usuwania awarii urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych, przyłączy wodociągowych i/lub kanalizacyjnych, będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, wywołanych wyłącznie zawinionym działaniem odbiorcy usług.
 4. Odbiorcy usług zabrania się:
 - 1) podejmowania jakichkolwiek czynności powodujących zakłócenia wskazań wodomierzy, nakładek do zdalnego ich odczytu i urządzeń pomiarowych,
 - 2) budowania obiektów budowlanych oraz dokonywania zadrzewień w pasie technologicznym. Dopuszcza się możliwość lokalizacji określonych typów obiektów budowlanych (między innymi drogi, sieci uzbrojenia terenu) w uzgodnieniu z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym,
 - 3) zmiany miejsca zainstalowania wodomierza głównego i urządzenia pomiarowego, bez uzgodnienia z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym,
 - 4) obudowywania wodomierza głównego wraz z zaworami, w sposób uniemożliwiający odczyt, wymianę wodomierza lub zaworów przy wodomierzu,
 - 5) łączenia instalacji wody dostarczanej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z instalacją wody pochodzącej z innego źródła, bez zastosowania zabezpieczeń, o których mowa w ust. 1 pkt 13 oraz bez pisemnego uzgodnienia z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym,
 - 6) wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych odpadów, substancji i ścieków określonych w ustawie oraz przepisach wydanych na jej podstawie.

Art. 6

Dostawca ścieków przemysłowych zobowiązany jest do przestrzegania obowiązków wynikających z umowy, ustawy oraz przepisów wydanych na jej podstawie oraz do:

1. oznakowania studzienki kontrolno-pomiarowej,
2. umożliwiania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu dostępu, w każdym czasie, do miejsc kontroli ilości i jakości ścieków przemysłowych, wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych oraz przeprowadzania kontroli instalacji i urządzeń do podczyszczania ścieków, będących własnością dostawcy ścieków,
3. pisemnego zawiadamiania przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o awariach mających wpływ na jakość ścieków przemysłowych,
4. uzyskania pozwolenia wodno-prawnego na odprowadzanie do urządzeń kanalizacyjnych ścieków przemysłowych, zawierających substancje szczególnie szkodliwe dla środowiska wodnego,

5. ponoszenia opłat za przekroczenie dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczenia w ściekach przemysłowych, wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych, na zasadach określonych w umowie.

Art. 7

Parametry techniczne dostarczanej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wody i odbieranych ścieków oraz warunki, na jakich będzie dostarczana woda i będą odprowadzane ścieki wynikają z dokumentacji projektowej, warunków przyłączenia nieruchomości do sieci i z umowy.

Art. 8

1. Jedynym dozwolonym miejscem wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych nieczystości ciekłych z opróżnianych zbiorników bezodpływowych, wywożonych wozami asenizacyjnymi lub innym tego typu sprzętem, są stacje zlewnie określone w umowie z dostawcą nieczystości ciekłych. W każdym innym miejscu wprowadzanie nieczystości ciekłych do urządzeń kanalizacyjnych jest zabronione.
2. Przyjmowanie nieczystości ciekłych w stacjach zlewnych odbywa się na podstawie umowy zawartej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z ich dostawcą, posiadającym zezwolenie na opróżnianie zbiorników bezodpływowych i transport nieczystości ciekłych.
3. Umowa, o której mowa w ust. 2, określa dopuszczalne warunki, jakim powinny odpowiadać nieczystości ciekłe oraz tryb uiszczania należności za przyjęte nieczystości ciekłe.

ROZDZIAŁ 3

WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

Art. 9

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest zawrzeć umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z odbiorcą, którego nieruchomość zostanie przyłączona do sieci, jeżeli wystąpi on z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić zawarcia umowy na zapotrzebowanie w wodę lub odprowadzanie ścieków z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego i osobami korzystającymi z lokali w tym budynku, gdy nie są spełnione równocześnie wszystkie warunki określone w art. 6 ust. 6 ustawy.

3. Z odbiorcami korzystającymi zarówno z usług zaopatrzenia w wodę, jak i z usług odprowadzania ścieków, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może zawrzeć jedną umowę o zaopatrywanie w wodę i odprowadzanie ścieków.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest zawrzeć umowę o wywóz nieczystości płynnych ze zbiornika bezodpływowego, jeżeli właściciel nieruchomości wystąpi on z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.

§ 10

1. Odbiorca usług składa do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego pisemny wniosek o zawarcie umowy w terminie określonym w warunkach technicznych przyłączenia, a w przypadku zmiany odbiorcy usługi bez konieczności zmiany pozostałych warunków świadczenia usług, niezwłocznie po jej wystąpieniu. Ponowne przyłączenie do sieci, po wcześniejszym odcięciu dostawy wody lub zamknięciu przyłącza kanalizacyjnego następuje po złożeniu przez odbiorcę wniosku o zawarcie umowy.

2. Postanowienia ust. 1 mają odpowiednie zastosowanie również w przypadku składania przez właściciela - zarządcę budynku wielolokalowego wniosku o zawarcie umów z osobami korzystającymi z lokali.

ROZDZIAŁ 4

SPOSÓB ROZLICZEŃ W OPARCIU O CENY I STAWKI OPŁAT USTALONE W TARYFACH

Art. 11

1. Podstawę do ustalania ilości dostarczonej wody do nieruchomości/lokalu stanowią wskazania wodomierza głównego, w tym również w układzie równoległym, a także wskazania wodomierzy przy punktach czerpalnych w budynkach wielolokalowych. Wskazania wodomierzy odczytuje przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w okresach rozliczeniowych.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może określić inny sposób odczytu wodomierzy.
3. W przypadku braku wodomierza głównego, ilość dostarczonej wody ustala się zgodnie z przeciętnymi normami zużycia wody, określonymi w odrębnych przepisach.
4. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego działania wodomierza, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.
5. Postanowienia ust. 4 stosuje się odpowiednio w przypadku braku możliwości odczytania wodomierza głównego przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w okresie rozliczeniowym z powodu braku do niego dostępu, nieprzewidzianych czynników zewnętrznych. Wystawione w takich sytuacjach faktury rozliczane są po odczytaniu wskazań wodomierza głównego.

Art. 12

1. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.
2. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego, ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie średniej ilości ścieków odprowadzonych w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego, a gdy nie jest to możliwe - na podstawie średniej ilości odprowadzanych ścieków w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznej ilości odprowadzanych ścieków w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego.
3. Postanowienia ust. 2 stosuje się odpowiednio w przypadku braku możliwości odczytania urządzenia pomiarowego przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w okresie rozliczeniowym z powodu braku do niego dostępu, nieprzewidzianych czynników zewnętrznych. Wystawione w takich sytuacjach faktury rozliczane są po odczytaniu wskazań urządzenia pomiarowego.
4. W przypadku, gdy odbiorca usług odprowadzający ścieki i pobierający wodę z sieci wodociągowej oraz z własnych ujęć, nie posiada zainstalowanego urządzenia pomiarowego, podstawą do ustalania ilości odprowadzonych ścieków jest suma wskazań wodomierza głównego i wodomierza dla pomiaru ilości wody pobieranej z własnego ujęcia, zainstalowanego przez i na koszt odbiorcy usług w uzgodnieniu z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.
5. Jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne świadczy wyłącznie usługę odprowadzania ścieków oraz brak jest urządzenia pomiarowego, ilość odprowadzanych ścieków ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, a w przypadku braku odniesienia w tych normach - jako równą ilości ścieków określonej w umowie lub na podstawie wskazań wodomierza dla pomiaru ilości wody pobranej z własnego ujęcia, zainstalowanego przez i na koszt odbiorcy usług w uzgodnieniu z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.
6. W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków, ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się

wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia ustalona jest na podstawie wskazań dodatkowego wodomierza, zainstalowanego na koszt odbiorcy usług.

Art. 13

1. Rozliczenia z odbiorcami usług za zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków dokonywane są przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na podstawie ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków oraz cen i stawek opłat określonych w taryfie.
2. Gmina Michałowo lub przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa taryfę zgodnie z obowiązującymi regulacjami prawa.
3. Taryfa podlega zatwierdzeniu przez organ regulacyjny.
4. Gmina Michałowo lub przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powiadamia odbiorców usług o każdorazowej zmianie taryfy poprzez ogłoszenie na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób. Zmiana taryfy, zmiana stawki podatku od towarów i usług (VAT) nie stanowią zmiany umowy i nie wymagają pisemnego aneksu.

Art. 14

1. Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług wynikają z ustalonych okresów rozliczeniowych.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa okresy rozliczeniowe rozliczeń obowiązujących odbiorców usług w zależności od lokalnych warunków technicznych i ekonomicznych świadczenia usług a także postanowień określonych w odrębnych przepisach prawnych.
3. Mogą obowiązywać różne okresy rozliczeniowe dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług, obszaru lub ilości zużycia wody.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ustala ilość dostarczonej wody i/lub odprowadzonych ścieków zgodnie z postanowieniami art. 11 i art. 12 Regulaminu.
5. W budynkach wielolokalowych, w których przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawarło umowy także z osobami korzystającymi z lokali:
 - 1) w rozliczeniach z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego ilość dostarczonej wody i/lub odprowadzonych ścieków ustala się w oparciu o wskazania wodomierza głównego, pomniejszone o sumę wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych, które zostały udostępnione do odczytu,
 - 2) w rozliczeniach z osobami korzystającymi z lokali, ilość dostarczonej wody ustala się w oparciu o wskazania wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych.
6. W przypadku udokumentowania wystąpienia awarii instalacji wodociągowej, będącej w posiadaniu odbiorcy usług, wskutek której wyciekająca woda nie została odprowadzona do sieci kanalizacyjnej, na pisemny wniosek odbiorcy usług przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może zmniejszyć należności za odprowadzone ścieki.
7. Na dzień zmiany taryfy przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie dokonuje dodatkowych odczytów wodomierzy. Ilość pobranej wody w okresie obowiązywania taryfy przed zmianą oraz ilość pobranej wody w okresie obowiązywania zmienionej taryfy, ustala się na podstawie średniodobowego zużycia wody w okresie rozliczeniowym, w którym nastąpiła zmiana taryfy.
8. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nalicza opłatę abonamentową zgodnie z obowiązującą taryfą. Opłata abonamentowa jest naliczana niezależnie od tego, czy odbiorca usług pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym.
9. Należności przysługujące przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu za świadczone usługi określone są na fakturze.

Art. 15

1. Należności za świadczone usługi winny być płatne zgodnie z terminem na fakturze.

2. Faktury mogą być w formie papierowej lub elektronicznej.
3. Zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości należności wynikającej z faktury nie wstrzymuje obowiązku jej zapłaty.
4. W przypadku wystąpienia nadpłaty, zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub, na żądanie odbiorcy usług, zwraca się ją w terminie 14 dni od daty zgłoszenia żądania.
5. Cennik usług wodociągowo-kanalizacyjnych świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne niezawarte w taryfie, określone są w cenniku usług lub umowie.

ROZDZIAŁ 5

WARUNKI TECHNICZNE OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚCI DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH

Art. 16

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może realizować budowę i modernizację urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, w zakresie uzgodnionym w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne opiniuje koncepcje rozwoju urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje informacje techniczne, warunki przyłączenia sieci i warunki przyłączenia nieruchomości do sieci.

Art. 17

1. W przypadku, gdy plany inwestycyjne poszczególnych inwestorów wyprzedzają plany inwestycyjne gminy lub przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, mogą oni wybudować z własnych środków urządzenia wodociągowe i/lub kanalizacyjne niezbędne do korzystania z usług przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, z wyłączeniem sytuacji, o których mowa w art. 19 ust. 5 Regulaminu.
2. Warunki budowy urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych określone są w warunkach przyłączenia sieci oraz w umowie zawieranej pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, a inwestorem równocześnie z wydaniem warunków przyłączenia sieci.

Art. 18

1. Inwestor występuje do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego z wnioskami o wydanie:
 - 1) informacji technicznej,
 - 2) warunków przyłączenia sieci.
2. Do wniosku, o którym mowa w ust. 1 pkt 1, należy załączyć mapę zasadniczą wraz z zagospodarowaniem terenu oraz bilans wody i ścieków.
3. Do wniosku, o którym mowa w ust. 1 pkt 2, należy załączyć:
 - 1) dokumentację projektową budowy sieci,
 - 2) dokumentację projektową wielobranżową w przypadku budowy urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych innych niż sieci.

Art. 19

1. Informację techniczną, wydaje się w oparciu o:
 - 1) dokumenty, o których mowa w art. 18 ust. 2 Regulaminu,
 - 2) dokumentacje powykonawcze istniejących urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
 - 3) dokumentacje projektowe budowy urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
 - 4) koncepcje rozwoju urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
2. Informacja techniczna określa możliwości dostępu do urządzeń wodociągowych i/lub

- kanalizacyjnych, będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
3. Informacja techniczna stanowi podstawę do opracowania dokumentacji projektowej, o której mowa w art. 18 ust. 3 Regulaminu.
 4. Informacja techniczna ważna jest 2 lata od daty jej wydania.
 5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odmówić wydania informacji technicznej dla wnioskowanej inwestycji w przypadku:
 - 1) braku technicznych możliwości dostarczania wody w ilości i o ciśnieniu wymaganym dla zaopatrzenia w wodę,
 - 2) braku technicznych możliwości przyjęcia ścieków do urządzeń kanalizacyjnych,
 6. Odmowa wydania informacji technicznej powinna zawierać pisemne uzasadnienie.

Art. 20

1. Warunki przyłączenia sieci zawierają:
 - 1) miejsce i sposób włączenia projektowanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych do urządzeń będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
 - 2) parametry techniczne projektowanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
 - 3) informacje o warunkach budowy i odbioru projektowanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
 - 4) informację o konieczności ustanowienia służebności przesyłu.

Art. 21

Warunki przyłączenia sieci ważne są 2 lata od daty ich wydania. Warunki przyłączenia sieci obowiązują w okresie ważności decyzji pozwolenia na budowę lub zgłoszenia budowy właściwemu organowi administracji architektoniczno-budowlanej.

Art. 22

1. Po wybudowaniu przez Inwestora urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych, urządzenia te wykorzystywane będą przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne do świadczenia usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę i/lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

ROZDZIAŁ 6

WARUNKI PRZYŁĄCZENIA NIERUCHOMOŚCI DO SIECI ORAZ SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU PRZYŁĄCZY PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO- KANALIZACYJNE ODBIORU WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

Art. 23

1. Przyłączenie nieruchomości do sieci odbywa się poprzez jedno przyłączy wodociągowe i jedno przyłączy kanalizacyjne. W przypadkach uzasadnionych zagospodarowaniem i konfiguracją terenu dopuszcza się dwa lub więcej przyłączy wodociągowych i/lub przyłączy kanalizacyjnych.
2. W uzasadnionych przypadkach, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może wydać informację techniczną stanowiącą jednocześnie warunki przyłączenia nieruchomości do sieci.
3. Warunki przyłączenia nieruchomości do sieci stanowią podstawę opracowania dokumentacji projektowej.

Art. 24

Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci występuje do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego z wnioskami o:

- 1) wydanie informacji technicznej,
- 2) wydanie warunków przyłączenia nieruchomości do sieci,

Art. 25

Osobami ubiegającymi się o przyłączenie nieruchomości do sieci mogą być:

- 1) osoby posiadające tytuł prawny do korzystania z nieruchomości,
- 2) osoby korzystające z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

Art. 26

Do wniosku o wydanie warunków przyłączenia nieruchomości należy załączyć:

- 1) dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której wniosek dotyczy, a w przypadku gdy przyłącze przebiega przez nieruchomości, do których osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci nie posiada tytułu prawnego, zgodę właścicieli tych nieruchomości na przebieg przyłączy,
- 2) w przypadku nieuregulowanego stanu prawnego nieruchomości - opis stanu prawnego i dowody potwierdzające opisany stan prawny,
- 3) plan sytuacyjny przyłączy wodociągowego i/lub kanalizacyjnego na kopii aktualnej mapy zasadniczej (lub inny dokument wymagany przepisami prawa),

Art. 27

1. Warunki przyłączenia nieruchomości do sieci zawierają w szczególności:
 - 1) miejsce i sposób włączenia przyłączy wodociągowego do sieci wodociągowej i przyłączy kanalizacyjnego do sieci kanalizacyjnej oraz sposób połączenia z instalacjami wodociągowymi i kanalizacyjnymi nieruchomości,
 - 2) parametry techniczne przyłączy wodociągowego i kanalizacyjnego,
 - 3) ciśnienie i ilość wody wymagane dla zaopatrzenia w wodę nieruchomości,
 - 4) ilość, rodzaj i jakość odprowadzanych ścieków,
 - 5) dane szczegółowe dotyczące: średnicy i miejsca lokalizacji zabudowy zestawu wodomierza głównego, wodomierzy przy punktach czerpalnych i wodomierzy dodatkowych, parametrów i miejsca lokalizacji urządzenia pomiarowego, i parametrów innych urządzeń technicznych wynikających z dokumentacji projektowej.
2. Warunki przyłączenia nieruchomości do sieci są ważne 2 lata od daty ich wydania lub równolegle w okresie ważności warunków przyłączenia sieci.
3. Warunki przyłączenia nieruchomości do sieci obowiązują w okresie ważności decyzji pozwolenia na budowę lub zgłoszenia budowy właściwemu organowi administracji architektoniczno-budowlanej.

Art. 28

1. Wykonane przyłącza podlegają odbiorowi technicznemu przez zespół w składzie: przedstawiciel przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci oraz wykonawca.
2. Odbiór polega na sprawdzeniu zgodności wykonania przyłączy wodociągowego i/lub kanalizacyjnego z dokumentacją projektową i warunkami przyłączenia nieruchomości do sieci, a w szczególności na kontroli:
 - 1) ułożenia rur w otwartym wykopie,
 - 2) włączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej,
 - 3) wykonania zabudowy zestawu wodomierzowego na przyłączy wodociągowym w budynku lub w studni wodomierzowej,
 - 4) wykonania studni wodomierzowej na przyłączy wodociągowym,
 - 5) wykonania studzienek kanalizacyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.
3. Przed przystąpieniem do sporządzenia protokołu odbioru końcowego przyłączy wodociągowego i/lub kanalizacyjnego, osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej zobowiązana jest dostarczyć przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu geodezyjną inwentaryzację powykonawczą przyłączy.

4. Protokół odbioru przyłączy wodociągowego i/lub kanalizacyjnego, podpisany przez osoby, o których mowa w ust. 1, stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania przyłączy.

Art. 29

1. Zabudowa zestawu wodomierzowego w układzie równoległym podlega odbiorowi technicznemu przez zespół w składzie: przedstawiciel przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci oraz wykonawca.
2. Odbiór polega na sprawdzeniu zgodności wykonania zabudowy zestawu wodomierzowego w układzie równoległym z warunkami przyłączenia nieruchomości do sieci oraz dokumentacją projektową.
3. Protokół odbioru zabudowy zestawu wodomierzowego w układzie równoległym, podpisany przez osoby, o których mowa w ust. 1, stanowi potwierdzenie prawidłowości jej wykonania.

Art. 30

Przyłączenie nieruchomości do sieci następuje po podpisaniu protokołu odbioru, o którym mowa w art. 28 ust. 4 lub w art. 29 ust. 3 Regulaminu.

ROZDZIAŁ 7

TRYB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI USŁUG I ODPOWIEDNICH PARAMETRÓW DOSTARCZANEJ WODY I WPROWADZANYCH DO SIECI KANALIZACYJNEJ ŚCIEKÓW

Art. 31

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo wstrzymać lub ograniczyć dostawę wody w sytuacjach spowodowanych okolicznościami, za które przedsiębiorstwo nie odpowiada, tj.:

1. brakiem wody surowej w ujęciu,
2. potrzebą zwiększenia dopływu wody do hydrantów pożarowych,
3. stanem awarii, przez który to stan rozumie się nieprzewidywalne, przypadkowe uszkodzenie urządzeń wodociągowych uniemożliwiające ich normalną eksploatację,
4. koniecznością przeprowadzenia planowanych prac eksploatacyjnych, konserwacyjnych i modernizacyjnych sieci,
5. uszkodzeniem instalacji wodociągowej grożącym niebezpieczeństwem,
6. wydaniem decyzji przez Państwową Inspekcję Sanitarną,
7. przypadkami działania siły wyższej.

Art. 32

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo ograniczyć odprowadzanie ścieków w sytuacjach spowodowanych okolicznościami, za które przedsiębiorstwo nie odpowiada, tj.:

1. stanem awarii, przez który to stan rozumie się nieprzewidywalne, przypadkowe uszkodzenie urządzeń kanalizacyjnych uniemożliwiające ich normalną eksploatację,
2. koniecznością przeprowadzenia planowanych prac eksploatacyjnych, konserwacyjnych i modernizacyjnych sieci,
3. uszkodzeniem instalacji kanalizacyjnej grożącym niebezpieczeństwem,
4. odprowadzaniem przez odbiorcę usług ścieków stanowiących zagrożenie dla życia i zdrowia osób obsługujących urządzenia kanalizacyjne,
5. przypadkami działania siły wyższej.

Art. 33

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić odprowadzania ścieków, w sytuacji gdy:

1. jakość ścieków wpływa negatywnie na działanie urządzeń kanalizacyjnych lub stwarza zagrożenie dla życia lub zdrowia ludzi oraz nie spełnia wymogów określonych w odrębnych przepisach,

2. stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego.

Art. 34

Sytuacje, o których mowa w art. 31, art. 32 i art. 33 Regulaminu, nie stanowią naruszenia postanowień Regulaminu przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

Art. 35

1. O przerwach w świadczeniu usług wynikających z konieczności przeprowadzenia prac, o których mowa w art. 31 pkt 4 i art. 33 pkt 2 Regulaminu, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powiadomi odbiorcę usług poprzez wywieszenie komunikatów najpóźniej na 2 dni przed rozpoczęciem tych prac, a w przypadku, gdy przerwa w świadczeniu usług dotyczy znacznej ilości odbiorców usług poprzez ogłoszenie w lokalnych mediach. Gdyby przerwa w dostawie wody i/lub odprowadzaniu ścieków miała trwać dłużej niż 12 godzin, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powiadomi odbiorcę usług co najmniej na 7 dni wcześniej o przewidywanym czasie trwania przerwy.
2. O przerwach w świadczeniu usług, spowodowanych przyczynami innymi niż wymienione w ust. 1, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powiadamia niezwłocznie mieszkańców na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub wysyłając powiadomienia SMS.
3. W przypadku, gdy przerwa w dostawie wody trwa dłużej niż 12 godzin, a w godzinach przypadających pomiędzy 6.00 a 22.00 dłużej niż 6 godzin, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest zapewnić zastępczy punkt poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, informując o miejscu jego lokalizacji.

Art. 36

1. Odcięcie dostawy wody do nieruchomości następuje poprzez:
 - 1) demontaż wodomierza głównego,
 - 2) zamknięcie zasuwy przyłączeniowej,
 - 3) odcięcie przyłącza wodociągowego od sieci wodociągowej.
2. Odcięcie dostawy wody do lokalu w budynku wielolokalowym następuje w sposób uzgodniony z właścicielem lub z zarządcą budynku wielolokalowego.
3. Zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego następuje poprzez:
 - 1) zablokowanie odbioru ścieków w miejscu włączenia do urządzeń kanalizacyjnych przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
 - 2) odcięcie przyłącza kanalizacyjnego od sieci kanalizacyjnej.

ROZDZIAŁ 8

WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWOŻAROWE

Art. 37

Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych istniejących na terenie Gminy Michałowo, a przede wszystkim z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej.

Art. 38

Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę straży pożarnej przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu w umownie ustalonych okresach.

Art. 39

Należności za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe płaci Gmina Michałowo.

ROZDZIAŁ 9

OBSŁUGA ODBIORCÓW USŁUG

Art. 40

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia obsługę mieszkańców przez Biuro Obsługi Klienta (BOK).

Art. 41

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przyjmuje zgłoszenia awarii przez całą dobę pod numerem telefonu wskazanym na stronie internetowej.

Art. 42

Odbiorca usług ma prawo do:

1. zaopatrzenia w wodę w sposób ciągły i niezawodny, o należytej jakości i ciśnieniu wynikającym z dokumentacji projektowej, warunków przyłączenia nieruchomości do sieci, umowy i warunków technicznych gminnej sieci wodociągowej,
2. odprowadzania ścieków o jakości zgodnej z aktualnie obowiązującymi przepisami w ilości wynikającej z dokumentacji projektowej, warunków przyłączenia nieruchomości do sieci, umowy i warunków technicznych gminnej sieci kanalizacyjnej,
3. złożenia do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosku o dokonanie sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza będącego własnością przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego przez uprawniony organ administracji miar,
4. korzystania z zastępczych punktów poboru wody:
 - 1) w przypadkach określonych art. 35 ust. 3 Regulaminu - nieodpłatnie,
 - 2) we wszystkich innych przypadkach - odpłatnie.

Art. 43

1. Odbiorca usług ma prawo składać do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego reklamacje dotyczące świadczonych usług. Reklamacje mogą być zgłaszane pisemnie, telefonicznie, pocztą elektroniczną. Reklamacje mogą być również zgłaszane osobiście w BOK.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od daty jej otrzymania. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu o dalsze 14 dni, po uprzednim zawiadomieniu reklamującego.
3. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości lub obiektu budowlanego należącego do reklamującego odbiorcy usług, odbiorca usług obowiązany jest udostępnić nieruchomość lub obiekt budowlany osobom reprezentującym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne. Zaniechanie powyższego obowiązku przez odbiorcę usług wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji do czasu udostępnienia nieruchomości lub obiektu budowlanego.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Możliwe jest także udzielenie odpowiedzi na reklamację telefonicznie, pocztą elektroniczną lub w inny sposób, o ile odbiorca usług wyraża na to zgodę.
5. Odmowa uwzględnienia reklamacji w całości lub w części wymaga uzasadnienia.
6. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji, odbiorcy usług przysługuje prawo odwołania do Dyrektora Wodociągów Michałowo w terminie 14 dni od daty otrzymania odmowy jej uwzględnienia.
7. Odwołanie, o którym mowa w ust. 6, Dyrektor Wodociągów Michałowo rozpatruje w terminie 14 dni od daty jego otrzymania.
8. Niezależnie od postanowień ust. 1 i 6 w sprawach spornych dotyczących:
 - 1) odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,

- 2) odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, odbiorca usług i przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne mogą złożyć wniosek o rozstrzygnięcie sporu przez organ regulacyjny.
9. Reklamacja przez odbiorcę usług należności wynikającej z faktury nie wstrzymuje obowiązku terminowej jej zapłaty. W przypadku uwzględnienia reklamacji przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, należna odbiorcy usług kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności lub na żądanie odbiorcy usług zwrócona w terminie 14 dni od daty zgłoszenia żądania.
10. W przypadku reklamacji wskazań wodomierza głównego, reklamacja zostanie uwzględniona, o ile sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza potwierdzi zgłoszone przez odbiorcę usług zastrzeżenia. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji, odbiorca usług pokrywa koszty sprawdzenia wodomierza.

Art. 44

1. Reklamacje jakości wody dostarczonej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powinny być zgłaszane niezwłocznie.
2. Próbkę wody do badania przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne pobiera w obecności zgłaszającego reklamację.

Art. 45

1. Informacje techniczne, warunki przyłączenia sieci, warunki przyłączenia nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje w terminie do 20 dni roboczych od daty złożenia kompletnego wniosku. W przypadkach wymagających szczegółowego rozeznania termin może być wydłużony do 30 dni roboczych po uprzednim zawiadomieniu wnioskodawcy.
2. Inwestor ubiegający się o wydanie warunków przyłączenia sieci lub osoba ubiegająca się o wydanie warunków przyłączenia nieruchomości do sieci, mają prawo odwołać się od wydanych warunków, jak również od odmowy ich wydania, do Dyrektora Wodociągów Michałowo, w terminie 14 dni roboczych od dnia otrzymania warunków lub odmowy ich wydania.
3. Odmowa wydania warunków przyłączenia sieci i warunków przyłączenia nieruchomości do sieci, wymaga uzasadnienia.
4. Odwołanie, o którym mowa w ust. 2, Dyrektor Wodociągów Michałowo rozpatruje w terminie 14 dni od daty jego otrzymania.
5. W przypadku odmowy przyłączenia nieruchomości do sieci, strony mogą złożyć wniosek o rozstrzygnięcie sporu przez organ regulacyjny.

Art. 46

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odpowiada na pisma składane w sprawach niewymienionych w art. 43, art. 44 i art. 45 Regulaminu w terminie 14 dni roboczych od dnia otrzymania pisma.

ROZDZIAŁ 10

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Art. 47

W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się w szczególności przepisy ustawy i przepisy wykonawcze wydane na jej podstawie, przepisy ustawy prawo budowlane i przepisy wykonawcze wydane na jej podstawie oraz przepisy ustawy Prawo wodne i przepisy wykonawcze wydane na jej podstawie.

Art. 48

Jeżeli którekolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu stanie się nieważne, nie narusza to ani nie osłabia ważności pozostałych postanowień Regulaminu. Każde takie postanowienie zostanie

odpowiednio zastąpione postanowieniami obowiązującego prawa najbliższymi celowi Regulaminu.

Art. 49

Tekst Regulaminu jest do wglądu w BOK przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego obsługującej klienta oraz na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.