

REGULAMIN

DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY MIEJSKIEJ OŁAWA

Oława , luty 2006 r.

Spis treści:

Rozdział I	Postanowienia ogólne.
Rozdział II	Minimalny poziom świadczonych usług w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków.
Rozdział III	Warunki przyłączenia do sieci.
Rozdział IV	Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług.
Rozdział V	Sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat.
Rozdział VI	Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków.
Rozdział VII	Obowiązki odbiorców usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków.
Rozdział VIII	Warunki wstrzymania świadczenia usług przez ZWiK.
Rozdział IX	Standardy obsługi odbiorców usług. Sposób załatwiania reklamacji oraz wymiana informacji w zakresie zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków.
Rozdział X	Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe.
Rozdział XI	Postanowienia końcowe.

Rozdział I. Postanowienia ogólne.

§ 1

1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków, zwany dalej REGULAMINEM, określa prawa i obowiązki Zakładu Wodociągów i Kanalizacji Spółka z o.o. w Oławie jako przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego oraz prawa i obowiązki odbiorców tych usług, na podstawie ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. Nr 72 poz. 747 z późn. zm.).
2. Użyte w niniejszym REGULAMINIE określenia oznaczają:
 - a) USTAWA – ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. Nr 72 poz. 747 z późn. zm.);
 - b) UMOWA – umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawarta pomiędzy przedsiębiorstwem i odbiorcą usług;
 - c) ODBIORCA – każdego, kto korzysta z usług wodociągowo – kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej umowy z przedsiębiorstwem;
 - d) ZWiK – przedsiębiorcę w rozumieniu ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2004 r. Nr 173, poz. 1807 z późn. zm.) wymienionym w ust. 1;
 - e) przyłączy kanalizacyjne – odcinek przewodu łączącego wewnętrzną instalację kanalizacyjną w nieruchomości odbiorcy usług z siecią kanalizacyjną, za pierwszą studzienką, licząc od strony budynku, a w przypadku jej braku do granicy nieruchomości gruntowej;
 - f) przyłączy wodociągowe - odcinek przewodu łączącego sieć wodociągową z wewnętrzną instalacją wodociągową w nieruchomości odbiorcy usług wraz z zaworem za wodomierzem głównym;
 - g) sieć - przewody wodociągowe lub kanalizacyjne wraz z uzbrojeniem i urządzeniami, którymi dostarczana jest woda lub którymi odprowadzane są ścieki, będące w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
 - h) urządzenia kanalizacyjne - sieci kanalizacyjne, wyloty urządzeń kanalizacyjnych służących do wprowadzania ścieków do wód lub do ziemi oraz urządzenia podczyszczające i oczyszczające ścieki oraz przepompownie ścieków;
 - i) urządzenie pomiarowe - przyrząd pomiarowy mierzący ilość odprowadzanych ścieków, znajdujący się na przyłączy kanalizacyjnym;

- j) urządzenia wodociągowe - ujęcia wód powierzchniowych i podziemnych, studnie publiczne, urządzenia służące do magazynowania i uzdatniania wód, sieci wodociągowe, urządzenia regulujące ciśnienie wody.

§ 2

1. ZWiK wykonuje swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, udzielone decyzją Burmistrza miasta Oława z dnia 29.10.2002 r. znak GKM 7015/1/2002.
2. ZWiK świadczy usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków wyłącznie na podstawie pisemnej UMOWY zawartej z ODBIORCĄ.

§ 3

ODBIORCA wody powinien racjonalnie gospodarować wodą i używać jej zgodnie z przeznaczeniem oraz warunkami wynikającymi z zawartej UMOWY.

Rozdział II

Minimalny poziom świadczonych usług w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

§ 4

Poziom świadczonych usług ZWiK w zakresie ilości, jakości oraz ciągłości dostarczania wody i odprowadzania ścieków określa zezwolenie, o którym mowa w § 2 oraz pozwolenie wodnoprawne w zakresie poboru wód podziemnych nr OS. 6223-03/04 Decyzja nr 11 Starosty Oławskiego z dnia 19 lutego 2004 r. oraz pozwolenie wodnoprawne na szczególne korzystanie z wód w zakresie wprowadzenia ścieków do wód nr OS.6223-09/04 Decyzja nr 81 Starosty Oławskiego z dnia 09.09.2004 r. wydane na podstawie odrębnych przepisów.

§ 5

1. Maksymalną ilość dostarczanej wody określa UMOWA zawarta z ODBIORCĄ.
2. Maksymalne ilości oraz dopuszczalny poziom zanieczyszczeń dostarczanych ścieków, wynikający z posiadanych przez ZWiK technicznych i technologicznych możliwości ich oczyszczenia, określa UMOWA zawarta z ODBIORCĄ.
3. Wymagane ciśnienie wody określa Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (Dz. U. Nr 75 poz. 690, z 2003r. Nr 33 poz. 270, z 2004r. Nr 109 poz. 1156).

4. Wymagania jakościowe wody do spożycia przez ludzi określa Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 19 listopada 2002 r. w sprawie wymagań dotyczących jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. Nr 203, poz. 1718).
5. Dopuszczalne zanieczyszczenia ścieków przemysłowych oraz warunki ich wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych reguluje Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 20 lipca 2002 r. w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych (Dz. U. Nr 129, poz. 1108).

§ 6

ZWiK jest obowiązany do regularnego informowania Burmistrza Miasta Oławy o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi nie rzadziej niż 1 raz na 3 miesiące.

Rozdział III

Warunki przyłączenia do sieci oraz techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych.

§ 7

1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie, złożony w siedzibie ZWiK.
2. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może występować osoba posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci.
3. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien w szczególności zawierać:
 - a) dane dotyczące identyfikacji wnioskodawcy,
 - b) adres podłączanej nieruchomości,
 - c) rodzaj podłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne),
 - d) dane wykonawcy,
 - e) datę i podpis wnioskodawcy.
4. W uzasadnionych przypadkach, na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie, ZWiK może wyrazić zgodę na przyłączenie osobie, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

§ 8

Do wniosku, o którym mowa w § 7, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci załącza:

- a) dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek, a w przypadku nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, opis jej statusu prawnego w stosunku do nieruchomości,
- b) aktualną mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

§ 9

1. ZWiK w terminie nie dłuższym niż 14 dni od otrzymania wniosku określa warunki techniczne przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, lub też, w przypadku braku możliwości technicznych przyłączenia do sieci, informuje o tym pisemnie wnioskodawcę.
2. Warunki techniczne przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej określają w szczególności:
 - a) miejsca i sposób przyłączenia sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej z instalacjami osoby ubiegającej się o przyłączenie,
 - b) możliwość zapewnienia dostaw wody, zgodnie z maksymalnym dobowym zapotrzebowaniem na wodę określonym we wniosku przez osobę ubiegającą się o przyłączenie,
 - c) dopuszczalną ilość i jakość odprowadzanych ścieków,
 - d) miejsca zainstalowania wodomierza głównego,
 - e) miejsca zainstalowania urządzenia pomiarowego liczącego ilość odprowadzanych ścieków w przypadku, gdy osoba ubiegająca się o przyłączenie przewiduje montaż takiego urządzenia,
 - f) termin ważności warunków technicznych przyłączenia, który wynosi 2 lata od dnia ich wydania.

§ 10

1. Warunkiem przystąpienia do robót związanych z przyłączeniem do sieci jest:
 - 1) otrzymanie warunków technicznych przyłączenia do sieci;
 - 2) sporządzenie i pozytywne uzgodnienie z przedsiębiorstwem planu sytuacyjnego przyłącza, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane (tj. Dz. U. z 2003 r. Nr 207 poz. 2016 z późn. zm.);
 - 3) w przypadkach szczególnych, takich jak wymienione w § 11, zawarcie umowy o przyłączenie do sieci.

2. Przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może nastąpić po spełnieniu warunków technicznych przyłączenia, o których mowa w § 9, a w przypadku zawarcia umowy o przyłączenie do sieci, po spełnieniu warunków w niej określonych.

§ 11

1. Umowa o przyłączenie do sieci, może być zawarta w szczególności w przypadkach związanych z budową sieci oraz ich finansowaniem przez składającego wniosek o przyłączenie.
2. W przypadkach wymienionych w ust. 1, umowa o przyłączenie do sieci powinna w szczególności określać sposób wykonania i koszty realizacji takiego przedsięwzięcia, zasady jego finansowania oraz sposób rozliczeń między stronami wraz z wymaganą dokumentacją.
3. W przypadkach wymienionych w ust. 1, umowa może określać postanowienia stron dotyczące przejęcia wybudowanej sieci w trybie art. 31 USTAWY.
3. Wzór umowy o przyłączenie do czynnej sieci, udostępniany jest zainteresowanym w siedzibie ZWiK Sp. z o.o. oraz na jego stronie internetowej www.zwik.olawa.pl.

§ 12

1. ZWiK ma prawo odmówić przyłączenia do sieci osobie ubiegającej się o przyłączenie, w przypadku braku wystarczających mocy produkcyjnych oraz braku technicznych możliwości świadczenia usług.
2. ZWiK ma prawo odmówić przyłączenia do sieci osobie ubiegającej się o przyłączenie, jeśli przyłącze zostało wykonane bez uzyskania jego pisemnej zgody, bądź zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi.

§ 13

1. Określone w warunkach technicznych przyłączenia, względnie w umowie o przyłączenie, próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przez komisję odbioru technicznego przyłącza, w obecności upoważnionych przedstawicieli stron.
2. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w ust. 1 są potwierdzane przez strony w protokołach odbioru technicznego, których wzory, uwzględniając postanowienia poniższych ustępów, określa ZWiK.
3. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:
 - a) datę odbioru,
 - b) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju: wodociągowe, kanalizacyjne), jego długości oraz średnicy i rodzaju materiałów z jakich zostało wykonane,
 - c) rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego,

- d) skład komisji, w tym: wykonawcę i użytkownika,
 - e) adres nieruchomości do której wykonano podłączenie,
 - f) podpisy członków komisji i osoby ubiegającej się o przyłączenie do sieci lub jej przedstawicieli.
 - g) w razie zastrzeżeń i uwag ze strony ZWiK, również dokładnie określone zastrzeżenia i sposób oraz termin ich usunięcia przez osobę ubiegającą się o przyłączenie.
4. Podpisany bez zastrzeżeń protokół końcowy odbioru technicznego, stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania przyłączenia oraz upoważnia osobę przyłączoną do sieci, do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie UMOWY.

Rozdział IV

Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług.

§ 14

1. ZWiK zobowiązany jest do zawarcia UMOWY z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie UMOWY.
2. UMOWA może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości do której ma być dostarczana woda lub z którego mają być odprowadzane ścieki, a w szczególnie uzasadnionych przypadkach z osobą, która korzysta z nieruchomości zabudowanej lub niezabudowanej o nieuregulowanym stanie prawnym.
3. Jeżeli nieruchomość zabudowana jest budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi, UMOWA zawierana jest z ich właścicielem lub zarządcą.
4. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, ZWiK zawiera UMOWĘ, także z osobą korzystającą z lokalu wskazaną we wniosku, jeżeli spełnione są warunki określone w art. 6 ust. 6 USTAWY.
5. ZWiK ma prawo odmówić zawarcia UMOWY 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.

§ 15

1. UMOWA może być zawarta na czas nieokreślony lub określony.
2. Rozwiązanie UMOWY może nastąpić za porozumieniem stron oraz z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w UMOWIE, z zastrzeżeniem postanowień § 25 REGULAMINU lub na skutek wygaśnięcia.

3. Rozwiązanie UMOWY skutkuje zastosowaniem przez ZWIK środków technicznych uniemożliwiających dalsze korzystanie z usług.
4. ZWIK określa w UMOWIE cykl rozliczeń obowiązujący ODBIORCĘ usług, który może być różny dla poszczególnych grup ODBIORCÓW usług lub obszaru oraz określa skutki niedotrzymania terminu zapłaty przez ODBIORCĘ.
5. Termin, formę i sposób zapłaty ZWIK wskazuje w treści faktury za wykonaną usługę.

§ 16

1. Osoba, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która dokonała odbioru technicznego przyłącza zgodnie z § 13, składa do ZWiK pisemny wniosek o zawarcie UMOWY.
2. ZWiK w terminie do 14 dni od daty otrzymania wniosku, o którym mowa w ust. 1, przedkłada wnioskodawcy do podpisu projekt UMOWY.

Rozdział V

Sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat

§ 17

Rozliczenia z ODBIORCAMI usług za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są przez ZWiK na podstawie rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 12 marca 2002 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz. U. Nr 26, poz. 257 z późn. zmianami).

§ 18

1. Taryfa, określająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, obowiązująca w dniu zawarcia UMOWY, stanowi integralną część UMOWY jako jej załącznik.
2. W rozliczeniach usług, strony UMOWY obowiązują aktualne taryfy zatwierdzone uchwałą Rady Miejskiej w Oławie, bądź wchodzące w życie w trybie art. 24 ust. 8 USTAWY, bez konieczności zmiany UMOWY, ogłoszone przez ZWiK w lokalnej prasie (Gazeta Powiatowa – Wiadomości Oławskie), na tablicy ogłoszeń w siedzibie Spółki i na stronie internetowej www.zwik.olawa.pl

§ 19

Warunki zatwierdzania taryf oraz prowadzenia rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków określa Rozdział 5 USTAWY oraz UMOWA.

Rozdział VI

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

§ 20

O przewidywanych zakłóceniach w realizacji usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków ZWiK uprzedza ODBIORCÓW poprzez wywieszenie ogłoszeń, komunikatów w danym rejonie miasta.

§ 21

O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody oraz przewidywanym obniżeniu jej jakości ZWiK poinformuje ODBIORCÓW poprzez wywieszenie ogłoszeń, komunikatów w danym rejonie miasta - co najmniej na 1 dzień przed planowanym terminem takich przerw lub ograniczeń w dostawach.

§ 22

W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin ZWiK zapewni zastępczy punkt poboru wody oraz poinformuje ODBIORCÓW o jego lokalizacji i warunkach korzystania poprzez wywieszenie komunikatów.

Rozdział VII

Obowiązki ODBIORCÓW usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków

§ 23

1. ODBIORCA ma obowiązek zapewnić działanie wodomierzy i urządzeń pomiarowych poprzez ich odpowiednie zabezpieczenie przed uszkodzeniami mechanicznymi, skutkami niskich temperatur, przed dostępem do nich osób nieuprawnionych, a także winien zapewnić prawidłowe utrzymanie studzienki lub pomieszczenia, w którym są one zamontowane.
2. ODBIORCA ponosi pełną odpowiedzialność deliktową i kontraktową za szkody wynikłe z niewywiązywania się z obowiązków określonych w ust. 1.
3. ODBIORCA zobowiązany jest do natychmiastowego usunięcia awarii na przyłączy będącym w jego posiadaniu. Jeśli tego nie uczyni w ciągu 5 godzin od jej stwierdzenia, ZWiK ma prawo usunąć awarię we własnym zakresie, a całkowitymi kosztami obciążyć ODBIORCĘ.

4. Jeżeli UMOWA nie stanowi inaczej, ODBIORCA odpowiada za zapewnienie niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie.
5. Dodatkowo, jeśli UMOWA nie stanowi inaczej, wodomierze, poza wodomierzem głównym, są częścią instalacji wewnętrznej i ich montaż, utrzymanie oraz legalizacja obciąża kosztami ODBIORCĘ usług.

§ 24

1. ODBIORCA zobowiązany jest do natychmiastowego powiadamiania ZWiK o wszelkich:
 - a) stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomby,
 - b) zrzutach awaryjnych lub zmianie jakości ścieków, których skład odbiega od warunków UMOWY,
 - c) zamierzonych zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci.
2. ODBIORCY usług zobowiązani są także do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami USTAWY i nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez ZWiK oraz nie utrudniający działalności ZWiK, a w szczególności do:
 - a) użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwość wystąpienia awarii, skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej na skutek między innymi cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania,
 - b) montażu i utrzymania zaworów antyskażeniowych w przypadkach i na warunkach określonych odrębnymi przepisami,
 - c) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej,
 - d) informowania ZWiK o własnych ujęciach wody, w celu prawidłowego ustalania opłat za odprowadzanie ścieków,
 - e) wykorzystywania wody z sieci wodociągowej oraz korzystania z przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach określonych w warunkach przyłączenia do sieci oraz UMOWY zawartej ze ZWiK,
 - f) zapewnienia niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie,

g) podjęcia działań ograniczających skutki awarii oraz udostępniania ZWiK terenu w celu usunięcia awarii lub kontroli działania urządzeń pomiarowych, wodociągowych, kanalizacyjnych i przyłączy.

§ 25

1. W razie zaprzestania korzystania z usług wodociągowo – kanalizacyjnych w związku z utratą tytułu do nieruchomości lub utratą statusu osoby korzystającej z lokalu o nieuregulowanym stanie prawnym, ODBIORCA jest zobowiązany do rozwiązania UMOWY z zachowaniem 14 dniowego okresu wypowiedzenia.
2. Nie wywiązanie się przez ODBIORCĘ z obowiązku określonego w ust. 1, powoduje jego odpowiedzialność finansową za usługi wykonane przez ZWiK na podstawie tej UMOWY, w okresie po utracie przez ODBIORCĘ tytułu do nieruchomości lub utracie statusu osoby korzystającej z lokalu o nieuregulowanym stanie prawnym, do czasu rozwiązania UMOWY.

§ 26

ODBIORCA jest zobowiązany do terminowego regulowania należności za dostawę wody i odprowadzanie ścieków, pod rygorem wstrzymania świadczenia usług przez ZWiK.

Rozdział VIII

Warunki wstrzymania świadczenia usług przez ZWiK

§ 27

1. ZWiK może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłączy kanalizacyjne w następujących przypadkach:
 - 1) przyłączy wodociągowe lub przyłączy kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa,
 - 2) ODBIORCA nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty,
 - 3) jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego,
 - 4) został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.
2. W razie odcięcia dostawy wody z przyczyn określonych w ust.1 pkt 2, ZWiK udostępni zastępczy punkt poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

3. ZWiK o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego oraz o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru wody zawiadamia również powiatowego inspektora sanitarnego, burmistrza Miasta Oławy oraz odbiorcę usług co najmniej na 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.
4. Wznowienie dostarczania wody i odprowadzania ścieków winno nastąpić w ciągu 48 godzin od ustania przyczyn odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, z przyczyn wymienionych w ust. 1.
5. Za wznowienie dostarczania wody i odprowadzania ścieków ODBIORCA zobowiązany jest ponieść jednorazową opłatę dodatkową, w wysokości określonej na podstawie jednostkowych cen stawek usług obowiązujących w ZWiK.
6. ZWiK może odmówić ponownego zawarcia UMOWY, jeśli nie zostały usunięte przeszkody będące przyczyną zaprzestania świadczenia usług.

Rozdział IX

Standardy obsługi ODBIORCÓW usług.

Sposób załatwiania reklamacji oraz wymiana informacji w zakresie zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków

§ 28

ZWiK winien zapewnić ODBIORCOM należyty poziom usług.

§ 29

ZWiK zobowiązany jest do udzielania na życzenie ODBIORCY, pełnej informacji dotyczącej realizacji usługi, a przede wszystkim informacji objętych REGULAMINEM oraz zawartych w taryfie.

§ 30

W przypadku stwierdzenia przez ZWiK lub organ Inspekcji Sanitarnej obniżenia jakości dostarczanej wody, ODBIORCY przysługuje upust cenowy na zasadach i w wysokości określonych w UMOWIE.

§ 31

1. W przypadku dostaw wody o jakości niezgodnej z REGULAMINEM lub przerw w dostawach wody, ODBIORCA usług może złożyć pisemną reklamację w terminie miesiąca od dnia,

w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi, albo od dnia w którym usługa została wykonana, lub miała być wykonana.

2. Reklamacja może zostać wniesiona w innych niż wymienione w ust. 1 przypadkach niewykonania lub nienależytego wykonania usługi.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres ODBIORCY,
 - b) przedmiot reklamacji,
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie,
 - e) numer i datę UMOWY,
 - f) podpis ODBIORCY.
4. Zgłoszona reklamacja wymaga pisemnego potwierdzenia jej przyjęcia oraz ewidencji w rejestrze reklamacji ZWiK.
5. ZWiK rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie dłużej jednak niż w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia.
6. ZWiK udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź winna zawierać:
 - a) pełną nazwę i aktualny adres ZWiK
 - b) powołanie podstawy prawnej,
 - c) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji,
 - d) pouczenie w sprawie możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie,
 - e) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego przedsiębiorstwo, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
7. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację winna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
8. W przypadku uwzględnienia reklamacji ZWiK powiadamia ODBIORCĘ o wyniku rozpatrzenia, a także o wysokości i formie wypłaty przyznanego odszkodowania lub należności.
9. Zaliczenie odszkodowania lub należności na poczet przyszłych należności może nastąpić jedynie na wniosek ODBIORCY usługi.

Rozdział X

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 32

Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu ZWiK są: Państwowa Straż Pożarna w Oławie i inne jednostki ochrony przeciwpożarowej.

§ 33

Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu ZWiK dokonywany jest w miejscach uzgodnionych ze ZWiK, a przede wszystkim z hydrantów przeciwpożarowych zlokalizowanych na terenie miasta Oława.

§ 34

Uprawnieni, zgodnie z § 32 REGULAMINU, do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu ZWiK, zobowiązani są do powiadomienia ZWiK o miejscu oraz ilości pobranej wody, nie później niż w terminie 3 dni od wystąpienia pożaru.

§ 35

1. ZWiK obciąża Gminę za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując ceny ustalone w taryfie.
2. ZWiK może też zawrzeć UMOWĘ z gminą, w której określone zostaną zasady rozliczeń za pobraną wodę na cele przeciwpożarowe jak i inne cele wymienione w art. 22 USTAWY.
3. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są za okresy miesięczne.

Rozdział XI

Przepisy końcowe.

§ 36

W sprawach nie objętych niniejszym REGULAMINEM mają zastosowanie obowiązujące przepisy prawa, a w szczególności Kodeksu Cywilnego oraz ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. Nr 72, poz. 747 z póź. zmianami) wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.

§ 37

ZWiK zobowiązany jest do udostępnienia na żądanie ODBIORCY niniejszego REGULAMINU.

§ 38

REGULAMIN niniejszy został zatwierdzony uchwałą Nr XLVI/349/05 z dnia 29.12.2005 r. Rady Miejskiej Oławy i obowiązuje od dnia 25.02.2006r.