

UCHWAŁA NR XXXVI.316.2021
RADY GMINY LEGNICKIE POLE

z dnia 28 grudnia 2021 r.

w sprawie przekazania do zaopiniowania organowi regulującemu projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Legnickie Pole

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2021 r. poz. 1372 z późn. 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 późn. zm.) Rada Gminy Legnickie Pole, uchwala co następuje:

§ 1. Przekazuje się projekt „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Legnickie Pole”, stanowiący załącznik do uchwały, do zaopiniowania organowi regulacyjnemu, tj. Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie we Wrocławiu.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Legnickie Pole.

§ 3. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady Gminy
Legnickie Pole

Krzysztof Lelito

**Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków
na terenie Gminy Legnickie Pole**

Rozdział 1.

Postanowienia ogólne

§ 1. 1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Legnickie Pole, zwany dalej regulaminem, określa zasady świadczenia usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego na terenie Gminy Legnickie Pole oraz wzajemne prawa i obowiązki Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego i odbiorców usług.

2. Postanowienia regulaminu są interpretowane i stosowane zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 2028.).

3. Przedsiębiorstwo wykonuje swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, który określa poziom świadczonych usług przedsiębiorstwa w zakresie ilości, jakości oraz ciągłości dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

4. Przedsiębiorstwo świadczy usługi zaopatrzenia w wodę i/lub odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej umowy zawartej z odbiorcą. Odbiorca wody powinien racjonalnie gospodarować wodą i używać jej zgodnie z przeznaczeniem oraz warunkami wynikającymi z zawartej umowy.

§ 2. 1. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o:

- 1) ustawie – rozumie się przez to ustawę o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków z dnia 7 czerwca 2001 r. (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 2028.);
- 2) umowie – rozumie się przez to umowę, o której mowa w art. 6 ustawy;
- 3) przedsiębiorstwie - należy przez to rozumieć przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, o którym mowa w art. 2 pkt 4 ustawy,
- 4) odbiorcy usług – należy rozumieć odbiorcę usług, o którym mowa w art. 2 pkt 3 ustawy;
- 5) wodomierzu głównym – należy rozumieć przyrząd pomiarowy, o którym mowa w art. 2 pkt 19 ustawy;
- 6) okresie obrachunkowym – należy rozumieć określony w umowie okres rozliczeń za usługi dostawy wody i odprowadzania ścieków.

Rozdział 2.

Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostawy wody i odprowadzania ścieków.

§ 3. 1. Przedsiębiorstwo w zakresie dostarczania wody jest zobowiązane:

- 1) dostarczyć z sieci wodociągowej wodę przeznaczoną do spożycia do odbiorcy usług o parametrach nieprzekraczających następujących wartości:
 - a) liczba bakterii *Escherichia coli*: 0/100 ml,
 - b) liczba bakterii *Enterokoki*: 0/100 ml,
 - c) odczyn (pH): 6,5 – 9,5,
 - d) żelazo (Fe): 200 µg/dm³,
 - e) mangan (Mn): 50 µg/dm³

- 2) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostawy wody w sposób ciągły i niezawodny;
- 3) zapewnić ciśnienie wody w instalacji wodociągowej w budynku, poza hydrantami przeciwpożarowymi przed każdym punktem czerpalnym wynoszące nie mniej niż 0,05 MPa i nie więcej niż 0,6 MPa
- 4) zapewnić dostawę wody do indywidulanego gospodarstwa w wymiarze nie mniejszym niż 1m³/dobę;
- 5) zapewnić regularną wewnętrzną kontrolę jakości wody;
- 6) dokonywać na własny koszt niezbędnych napraw urządzeń wodociągowych będących w jego posiadaniu, z wyjątkiem usuwania uszkodzeń powstałych z winy odbiorcy;
- 7) powiadamiać odbiorców o planowanych zamknięciach wody w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na 2 dni przed planowanym terminem, a gdyby przerwy miałyby trwać ponad 12 godzin na 7 dni przed planowanym terminem;
- 8) zapewnić zastępcze punkty poboru wody i poinformować odbiorców o ich lokalizacji, w przypadku, gdy przewidywana przerwa w dostawie wody przekracza 12 godzin;
- 9) instalować na własny koszt wodomierz główny, po odbiorze technicznym przyłącza;
- 10) ponosić koszty zakupu i utrzymania wodomierza głównego.

2. Przedsiębiorstwo w zakresie odprowadzania ścieków jest zobowiązane:

- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do realizacji odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny;
- 2) odbierać ścieki w sposób ciągły, o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami, w ilości określonej w dokumentacji projektowej i warunkach przyłączenia nieruchomości,
- 3) określać dopuszczalne wskaźniki zanieczyszczeń odbieranych ścieków, a także kontrolować, czy jakość przyjmowanych ścieków jest zgodna z obowiązującymi przepisami,
- 4) dokonywać na własny koszt niezbędnych napraw urządzeń kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu.

§ 4. 1. Przedsiębiorstwo ma prawo:

- 1) kontrolować prawidłowość realizacji robót zgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci.

Rozdział 3.

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług.

§ 5. 1. W terminie do 30 dni od złożenia przez przyszłego odbiorcę usług kompletnego wniosku o zawarcie umowy, o którym mowa w § 6 niniejszego Regulaminu, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.

§ 6. 1. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym powinien w szczególności zawierać:

- 1) imię, nazwisko, PESEL i adres zamieszkania, kiedy wnioskodawcą jest osoba fizyczna lub nazwę, NIP i siedzibę, gdy wnioskodawcą jest osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej;
- 2) wskazanie nieruchomości, której dotyczyć ma umowa;
- 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 wodociągowo-kanalizacyjnego, 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 niego na podstawie zawartej umowy.

2. Potencjalny odbiorca usług składa do przedsiębiorstwa pisemny wniosek o zawarcie umowy, także w przypadku zmiany odbiorcy usług bez konieczności zmiany pozostałych warunków świadczenia usług.

3. Ponowne przyłączenie do sieci, po wcześniejszym odcięciu dostawy wody lub zamknięciu przyłącza kanalizacyjnego następuje po złożeniu przez odbiorcę usług wniosku o zawarcie umowy.

4. Przedsiębiorstwo przygotowuje i bezpłatnie udostępnia wzór wniosku, o którym mowa w ust.1.

5. Umowa winna zawierać w szczególności postanowienia określone w art. 6 ust. 3 ustawy oraz wskazywać miejsce publikacji regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

6. W przypadku nieruchomości będących współwłasnością, stroną umowy są wszyscy współwłaściciele jednocześnie lub osoba ustanowiona zgodnym pisemnym oświadczeniem ich pełnomocnikiem.

7. W razie braku zgodnego ustanowienia pełnomocnika dopuszcza się zawarcie umowy z jednym ze współwłaścicieli na jego pisemny wniosek wraz z jego pisemnym oświadczeniem o samodzielnym rozliczaniu usług pomiędzy współwłaścicielami.

8. Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu umowy przedsiębiorstwo dokonuje zamknięcia przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego, demontuje wodomierz główny oraz dokonuje rozliczenia z dotychczasowym odbiorcą usług.

§ 7. 1. Jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi, umowa jest zawierana z ich właścicielem lub z zarządcą.

2. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może zawrzeć umowę także z osobą korzystającą z lokalu wskazaną we wniosku w przypadku zaistnienia warunków opisanych w art. 6 ust. 6 pkt 1) -7) ustawy.

3. Wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego bądź budynków wielolokalowych o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z osobą korzystającą z lokalu powinien zawierać elementy wskazane w §6 Regulaminu, a ponadto:

- 1) imię, nazwisko (lub nazwę) oraz adres zamieszkania (lub siedziby) osoby korzystającej z lokalu, którego dotyczy składany wniosek o zawarcie umowy wraz z umocowaniem do jego złożenia 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.

Rozdział 4.

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

§ 8. 1. Rozliczenia za zbiorowe odprowadzanie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo z odbiorcami usług na podstawie cen i stawek opłat określonych w ogłoszonych taryfach oraz ilości dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków.

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.

3. Wejście w życie nowych taryf nie powoduje konieczności zmiany umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków i następuje bez wypowiedzenia jej warunków.

4. Podanie do publicznej wiadomości nowych taryf następuje poprzez ich ogłoszenie w sposób zwyczajowo przyjęty tj. na stronach internetowych i tablicach ogłoszeń.

5. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczania wody i/lub odprowadzania ścieków świadczone przez przedsiębiorstwo jest faktura VAT.

6. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali przedsiębiorstwo wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali, z którymi przedsiębiorstwo zawarło odrębne umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.

7. Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzane ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wystawienia.

8. W przypadku nadpłaty, zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub na żądanie odbiorcy zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.

9. W przypadku podjęcia przez Radę Gminy w Legnickim Polu uchwały w sprawie dopłat do taryf, opłaty będą naliczane na podstawie obowiązujących stawek pomniejszonych o wysokość wynikających z uchwały dopłat.

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

11. Odbiorca reguluje należności za dostarczoną wodę i/lub odprowadzone ścieki w sposób i w terminach określonych w umowie.

12. U odbiorcy usług, który spełnia warunki do odcięcia dostaw wody, o których mowa w art. 8 ust.1 ustawy, przedsiębiorstwo może za porozumieniem stron, zainstalować wodomierz przedpłatowy.

13. Podstawą ustalenia ilości pobranej wody i/lub wprowadzonych ścieków stanowią: wodomierz główny, urządzenie pomiarowe, przeciętne normy zużycia.

14. W przypadku zawarcia umów z użytkownikami lokali w budynkach wielolokalowych ilość dostarczanej wody ustala się na podstawie wskazań wodomierzy lokalowych. Różnicą między wskazaniem wodomierza głównego, a sumą wskazań wodomierzy lokalowych, obciąża się właściciela nieruchomości lub zarządcę nieruchomości.

15. Ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych, a w przypadku ich braku jako równą ilości pobranej wody.

16. W przypadku niesprawności wodomierza głównego, okresowego braku możliwości odczytu lub w przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego ilość pobranej wody i/ lub odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie średniego zużycia wody i/lub odprowadzonych ścieków w okresie trzech miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności działania wodomierza, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zużycia wody lub odprowadzonych ścieków w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody lub odprowadzonych ścieków w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.

17. W rozliczeniach ilości odprowadzanych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie wodomierza dodatkowego zainstalowanego na instalacji głównej za wodomierzem głównym, na koszt odbiorcy.

18. W przypadku braku legalizacji wodomierza ilość pobranej wody lub odprowadzonych ścieków ustala się zgodnie z przepisami dotyczącymi określania przeciętnych norm zużycia wody.

19. W przypadku zmiany cen i opłat ustalonych w taryfach, w okresie między odczytowym rozliczenie następuje proporcjonalnie za okres obowiązywania starych i nowych opłat.

20. Odczytu wodomierza dokonuje przedsiębiorstwo tradycyjnie lub metodą zdalnych odczytów, w możliwie takich samych odstępach czasu.

21. Wniesienie przez odbiorcę reklamacji, co do wysokości faktury, nie wstrzymuje obowiązku uregulowania należności.

Rozdział 5.

Warunki przyłączania do sieci.

§ 9.1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie.

2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien zawierać:

1) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci;

- 2) wskazanie lokalizacji nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci, w tym jego adres i numer działki ewidencyjnej, na której się znajduje;
- 3) informacje o przeznaczeniu i sposobie wykorzystywania nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci;
- 4) określenie dobowego zapotrzebowania na wodę z podziałem na wodę do celów bytowych, technologicznych, przeciwpożarowych oraz innych, z uwzględnieniem przepływów średniodobowych i maksymalnych godzinowych oraz wielkości ładunku zanieczyszczeń;
- 5) określenie ilości i jakości odprowadzanych ścieków z podziałem na ścieki bytowe i przemysłowe;
- 6) plan zabudowy lub szkic sytuacyjny, określający usytuowanie przyłącza w stosunku do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i sieci uzbrojenia terenu.

3. Wzór wniosku, o którym mowa w ust. 1, ustala przedsiębiorstwo i udostępnia nieodpłatnie.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje warunki przyłączenia do sieci albo uzasadnia odmowę ich wydania, w terminie:

- 1) 21 dni – od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w przypadku budynków mieszkalnych jednorodzinnych, w tym znajdujących się w zabudowie zagrodowej;
- 2) 45 dni – od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w pozostałych przypadkach.

Terminy te liczone będą od dnia złożenia kompletnego wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci.

5. W szczególnie uzasadnionych przypadkach przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może przedłużyć terminy określone w ust. 4, odpowiednio o kolejne 21 albo 45 dni, po uprzednim zawiadomieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci z podaniem uzasadnienia przyczyn tego przedłużenia.

6. Przedsiębiorstwo jest obowiązane przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie, jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług.

7. Warunki przyłączenia są ważne dwa lata od dnia ich wydania.

8. Warunkiem przystąpienia do wykonania robót przyłączeniowych jest wcześniejsze uzgodnienie sporządzonego planu sytuacyjnego, o którym mowa w art. 29a ust. 1 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo budowlane (Dz. U. z 2020r. poz. 1333) lub dokumentacji technicznej z przedsiębiorstwem.

9. Odbiorca usług odpowiada za zapewnienie niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych i/lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie.

Rozdział 6.

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych.

§ 10. 1. Przedsiębiorstwo obowiązane jest wydać warunki techniczne przyłączenia do sieci oraz dokonać odbioru wykonanego przyłącza do sieci nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie, jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług oraz spełnione są następujące warunki przyłączenia:

- 1) w bezpośrednim sąsiedztwie nieruchomości objętej wnioskiem istnieje sieć wodociągowa lub kanalizacyjna,
- 2) stan techniczny istniejących urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych na to pozwala,
- 3) przekrój istniejących przewodów lub ciśnienie jest wystarczające.

2. Potencjalni odbiorcy usług wodociągowych lub/i kanalizacyjnych mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności tych usług w siedzibie przedsiębiorstwa:

- a) w Urzędzie Gminy Legnickie Pole w oparciu o studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego Gminy, miejscowych planów zagospodarowania przestrzennego i niniejszego regulaminu,
- b) w siedzibie przedsiębiorstwa w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków oraz niniejszego regulaminu.

Rozdział 7

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza.

§ 11. 1. Warunki przyłączenia, o których mowa w §10 Regulaminu stanowią podstawę do rozpoczęcia realizacji prac projektowych.

2. Warunkiem przystąpienia do wykonania robót przyłączeniowych jest:

- 1) uzgodnienie sporządzonego planu sytuacyjnego, o którym mowa w art. 29a ust. 1 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo budowlane (Dz. U. z 2020r. poz. 1333) lub dokumentacji technicznej z przedsiębiorstwem;
- 2) postępowanie zgodnie z warunkami przyłączenia wydanymi przez przedsiębiorstwo po pozytywnym uzgodnieniu sporządzonego planu sytuacyjnego lub dokumentacji technicznej;

3. Przedsiębiorstwu przysługuje prawo:

- a) kontroli wszelkich prac związanych z budową przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych pod względem zgodności ich realizacji z wydanymi warunkami przyłączenia,
- b) egzekwowania wydanych zaleceń warunkujących prawidłowe funkcjonowanie i eksploatację realizowanych podłączeń.

4. Przedsiębiorstwo przy udziale wnioskodawcy, dokonuje protokolarnego odbioru technicznego przyłącza celem stwierdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi wymaganiami technicznymi.

5. Odbiór przyłącza przez przedsiębiorstwo dokonywane jest dwuetapowo, tj.:

- a) odbiór w stanie odkrytym na podstawie zgłoszenia dokonanego przez inwestora lub wykonawcę przyłącza, z minimum 7-dniowym wyprzedzeniem, przedkładając plan sytuacyjny przyłącza sporządzony na kopii aktualnej mapy zasadniczej, połączony z próbą szczelności;
- b) odbiór końcowy po dostarczeniu do przedsiębiorstwa geodezyjnej inwentaryzacji powykonawczej oraz protokołów z prób szczelności.

6. Jeżeli w trakcie odbioru stwierdzono, że wymagania nie zostały spełnione lub też ujawniły się usterki, uwzględnia się je w protokole podając jednocześnie termin ich usunięcia.

7. Podstawę do przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub/i kanalizacyjnej oraz do zawarcia umowy z przedsiębiorstwem stanowi protokół przeglądu technicznego wykonanego przyłącza z wynikiem pozytywnym.

8. Po dokonanych odbiorze technicznym przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej oraz jednoczesnym zamontowaniu i zaplombowaniu wodomierza głównego następuje podpisanie umowy o dostawę wody i/lub odprowadzaniu ścieków.

Rozdział 8

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

§ 12. 1. Przedsiębiorstwo ma obowiązek poinformowania odbiorców o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 2 dniowym.

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

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

4. W przypadku, gdy przewidywana przerwa w dostawie wody przekracza 12 godzin, przedsiębiorstwo jest zobowiązane w miarę swoich możliwości technicznych i organizacyjnych zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować odbiorców usług o ich lokalizacji.

Rozdział 9.

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

§ 13. 1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielania odbiorcom usług wszelkich istotnych informacji dotyczących realizacji usług, a w szczególności dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę umowy o zaopatrzenie w wodę lub/i odprowadzanie ścieków,
- 2) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków,
- 3) występujących awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,
- 4) planowanych przerw w świadczeniu usług.

2. W siedzibie przedsiębiorstwa winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym następujące dokumenty:

- 1) aktualnie obowiązujące na terenie gminy taryfy cen i stawek opłat,
- 2) regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązujące na terenie gminy,
- 3) wyniki przeprowadzonych ostatnio analiz, jakości wody.

3. Przedsiębiorstwo nie ma obowiązku udostępnienia dokumentów, o których mowa w ust. 2 poza swoją siedzibą, z zastrzeżeniem obowiązku dołączenia do umowy w chwili jej zawierania obowiązującej taryfy.

4. Przedsiębiorstwo udziela informacji za pośrednictwem telefonu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych.

5. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie 30 dni od otrzymania prośby, chyba, że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zaznaczyła, iż informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 4.

6. W szczególnych sytuacjach, jeżeli udzielenie informacji wymaga poczynienia ustaleń i działań wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust. 4 i 5, przedsiębiorstwo przed upływem tych terminów, informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje termin udzielenia odpowiedzi.

§ 14. 1. Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi.

2. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać w szczególności:

- b) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres odbiorcy,
- c) przedmiot reklamacji,
- d) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- e) zgłoszenie roszczenia,
- f) numer i datę umowy,
- g) podpis odbiorcy.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od daty wpływu reklamacji powiadomić odbiorcę usług o sposobie jej załatwienia. W szczególnych okolicznościach, o ile wymagane jest zebranie dowodów, informacji lub wyjaśnień termin ten wynosi 30 dni.

4. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamacje w formie pisemnej.

5. Złożenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.

6. W przypadku uwzględnienia reklamacji przedsiębiorstwo powiadamia odbiorcę o wyniku rozpatrzenia, także o wysokości i formie wypłaty odszkodowania lub należności.

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe.

§ 15. 1. Woda na cele przeciwpożarowe dostępna jest z urządzeń przeciwpożarowych, a przede wszystkim z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

2. Uprawnionymi do pobierania wody na cele przeciwpożarowe są:

- 1) państwowa straż pożarna,
- 2) ochotnicza straż pożarna,

3. Pobór wody z sieci dokonywany jest w miejscach uzgodnionych z przedsiębiorstwem.

4. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda jest dostarczana dla innych odbiorców, jednostka straży pożarnej niezwłocznie przekazuje przedsiębiorstwu informacje o ilości wody pobranej.

5. Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez uprawnionych w ustalonych okresach.

6. Należności za wodę zużytą na cele przeciwpożarowe oraz pobraną z publicznych studni i źródeł ulicznych reguluje gmina.

Rozdział 11

Postanowienia końcowe.

W sprawach nieobjętych niniejszym Regulaminem obowiązują przepisy ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków z dnia 7 czerwca 2001 r. (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 2028.) wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.