

UCHWAŁA NR IV/40/2019
RADY GMINY CZERWONKA
z dnia 14 lutego 2019 r.

w sprawie przyjęcia regulaminu dostarczania wody na terenie Gminy Czerwonka

Na podstawie art.19 ust.3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152 z późn.zm.) w związku z art.18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2018 r. poz. 994 z późn. zm.) po pozytywnym zaopiniowaniu przez Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie Projektu regulaminu dostarczania wody, Rada Gminy Czerwonka uchwala co następuje;

§ 1.

Przyjmuje się regulamin dostarczania wody na terenie gminy Czerwonka stanowiący załącznik do uchwały.

§ 2.

Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy.

§ 3.

Traci moc Uchwała Nr XXXIII/135/2006 Rady Gminy Czerwonka z dnia 20 lutego 2006 r. w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody na terenie Gminy Czerwonka.

§ 4.

Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Mazowieckiego.

PRZEWODNICZĄCY RADY


Wiesława Widomska

**Załącznik do
Uchwały Nr IV/40/2019 Rady Gminy
Czerwonka z dnia 14 lutego 2019 r.**

Regulaminu dostarczania wody na terenie Gminy Czerwonka

**Rozdział I
Postanowienia ogólne**

§ 1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowego oraz odbiorców usług na terenie Gminy Czerwonka .

§2. Użyte w uchwale skróty oznaczają:

- 1) „ustawa” - ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę (Dz. U. z 2017 r. poz. 328 z późn. zm.);
- 2) „Przedsiębiorstwo” –Gmina Czerwonka;
- 3) „Odbiorca” - odbiorcę usług, o którym mowa w art. 2 pkt 3 ustawy;
- 4) „umowa” - umowę o zaopatrzenie w wodę .

**Rozdział 2
Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowe w
zakresie dostarczania wody.**

§ 3. 1. Przedsiębiorstwo na podstawie zawartej umowy o zaopatrzenie w wodę:

- 1) dostarcza Odbiorcy wodę:
 - a) pod odpowiednim ciśnieniem w przyłączy, nie niższym niż 0,05 MPa, (0,5 bara) u wylotu na zaworze głównym za wodomierzem głównym;
 - b) o normatywnej jakości odpowiadającej wodzie przeznaczonej do spożycia przez ludzi, określonej w przepisach wydanych na podstawie art. 13 ustawy,
 - c) w ilości nie mniejszej niż 0,3m³/dobę.

§ 4. 1. Przedsiębiorstwo prowadzi regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczonej wody.
2. Przedsiębiorstwo informuje konsumentów o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w sposób określony w przepisach wydanych na podstawie art. 13 ustawy.

§ 5. 1. Przedsiębiorstwo zapewnia prawidłową eksploatację urządzeń wodociągowych, w tym dokonuje na własny koszt niezbędnych napraw.

2. Przedsiębiorstwo zapewnia niezawodne działanie przyłączy wodociągowych, o ile znajdują się w jego posiadaniu na podstawie tytułu prawnego (własność, prawa obligacyjne).

3. Jeżeli w trakcie eksploatacji przyłącza wodociągowego, będącego w posiadaniu Odbiorcy, powstanie zagrożenie istotnego obniżenia poziomu usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo, Odbiorca jest zobowiązany do niezwłocznego usunięcia przyczyn zagrożenia.

4. W przypadku, gdy Odbiorca nie usunie zagrożenia, o którym mowa w ust. 3, pomimo wezwania ze strony Przedsiębiorstwa, ma ono prawo podjąć wszelkie działania zmierzające do usunięcia zagrożenia, włącznie z wyłączeniem dostawy wody.

**Rozdział 3
Warunki i tryb zawierania umowy z odbiorcami usług**

- § 6. 1. Postanowienia umowy nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych oraz postanowień regulaminu.
2. Przedsiębiorstwo jest obowiązana do zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem, o zawarcie umowy niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku o zawarcie umowy. Umowa z Odbiorcą – konsumentem jest zawierana w siedzibie Przedsiębiorstwa.
 3. Umowa, o której mowa w ust. 2, może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczana woda albo osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
 4. Wszystkie umowy zawarte wcześniej (przed wejściem niniejszego regulaminu) zachowują swoją ważność i są aktualne.
 5. Umowa zawiera w szczególności postanowienia dotyczące:
 - 1) ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych oraz warunków ich świadczenia;
 - 2) sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń;
 - 3) praw i obowiązków stron umowy;
 - 4) warunków usuwania awarii przyłączy wodociągowych będących w posiadaniu odbiorcy usług;
 - 5) procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych ;
 - 6) ustaleń zawartych w zezwoleniu, o których mowa w art. 18 ustawy;
 - 7) okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy, w tym warunków wypowiedzenia;
 6. W przypadku, gdy przyłącza nie są w posiadaniu Przedsiębiorstwa, odpowiedzialność Przedsiębiorstwa za zapewnienie ciągłości i jakości świadczonych usług jest ograniczona do posiadanych przez Przedsiębiorstwo urządzeń wodociągowych.
 7. Umowa określa miejsce wykonania usługi dostawy wody.
 8. Umowy są zawierane na czas nieokreślony, z zastrzeżeniem postanowień ust. 9.
 9. Przedsiębiorstwo zawiera umowy na czas określony:
 - 1) gdy tytuł prawny osoby, której nieruchomość została przyłączona do sieci został ustanowiony na czas określony;
 - 2) z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym;
 - 3) na wniosek osoby, której nieruchomość została przyłączona do sieci.
 10. Zmiana umowy następuje poprzez zawarcie nowej umowy lub aneksu do umowy na piśmie, pod rygorem nieważności.
 11. Nie wymaga zawarcia nowej umowy lub aneksu umowy zmiana dotycząca taryfy lub zmiana adresu do korespondencji. O zmianie adresu do korespondencji Odbiorca informuje Gminę na piśmie.
 12. Nie wymaga zawarcia nowej umowy lub aneksu umowy zmiana adresu nieruchomości, której dotyczy Umowa, w szczególności zmiana adresu lub nr działki z uwagi na jej podział, lub urzędową zmianę adresu nieruchomości.
 13. W przypadku zmiany stanu prawnego nieruchomości przyłączonej do sieci Przedsiębiorstwa, skutkującej zmianą Odbiorcy, Przedsiębiorstwo zawiera umowę z nowym Odbiorcą, z zachowaniem dotychczasowych warunków technicznych świadczonych usług.
 14. Umowa jest zawierana na pisemny wniosek osoby, posiadającej tytuł prawny do nieruchomości lub z osobą korzystającą z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, która była przyłączona do sieci.
 15. Wraz z wnioskiem, o którym mowa w ust. 14 osoba wnioskująca o podpisanie umowy zobowiązana jest przedstawić Gminie dokument potwierdzający aktualny tytuł prawny przyłączonej nieruchomości.

16. Umowa zostaje zawarta również z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, po uprawdopodobnieniu przez nią faktu korzystania z przyłączonej nieruchomości.
17. Po zawarciu umowy Odbiorca jest zobowiązany do pisemnego poinformowania Przedsiębiorstwa o utracie prawa do korzystania z nieruchomości. Utrata prawa do korzystania z nieruchomości nie zwalnia Odbiorcy od obowiązków wynikających z umowy, w tym regulowania powstałych należności.
18. Wszelkie zmiany faktyczne i prawne skutkujące zmianą treści umowy Odbiorca powinien zgłaszać w Przedsiębiorstwie w ciągu 7 dni.

- § 7.1. Rozwiązanie przez Odbiorcę umowy za wypowiedzeniem, następuje poprzez złożenie pisemnego oświadczenia woli w siedzibie Gminy lub przesłanie listem poleconym.
2. Umowa może być rozwiązana w drodze porozumienia stron.
 3. Umowa zawarta na czas określony ulega rozwiązaniu z chwilą upływu czasu, na jaki została zawarta.

§ 8.1. Umowa wygasa w przypadku;

- 1) śmierci odbiorcy będącego osobą fizyczną;
- 2) zakończenia upadłości likwidacyjnej lub postępowania likwidacyjnego strony będącej przedsiębiorcą;
2. Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu umowy, Gmina dokonuje zamknięcia przyłącza wodociągowego oraz demontuje wodomierz główny, chyba że zostanie zawarta umowa z nowym Odbiorcą na jego pisemny wniosek.

Rozdział 4

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

- § 9. 1. Rozliczenia z odbiorcami usług za zbiorowe zaopatrzenie w wodę prowadzone są przez przedsiębiorstwo na podstawie rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz.472).
2. W rozliczeniach, strony umowy obowiązane są stosować aktualnie obowiązującą taryfę zatwierdzoną przez Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie ogłoszone w siedzibie zamawiającego i na stronie internetowej.
 3. Ceny usług wodociągowych które nie są zawarte w taryfie, Przedsiębiorstwo określa w cenniku usług dostępnych w jego siedzibie i na stronie internetowej.

§ 10. 1. Ilość pobranej wody ustala się na podstawie:

- 1) wskazań wodomierza głównego;
 - 2) wskazania wodomierzy w lokalach lub przy punktach czerpalnych w budynkach wielolokalowych;
 - 3) przeciętnych norm zużycia wody;
 - 4) oszacowania wysokości średniego poboru wody z trzech okresów rozliczeniowych w przypadku braku odczytu wodomierza głównego z przyczyn stojących po stronie Odbiorcy.
2. Przedsiębiorstwo dokonuje montażu i demontażu własnych wodomierzy w celu wymiany, naprawy, legalizacji, wykonania przeglądów technicznych oraz zmiany średnicy wodomierza w przypadkach uzasadnionych wielkością poboru wody.
 3. Jeśli Przedsiębiorstwo dopuściło rozliczanie na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, Odbiorca jest obowiązany do powiadomienia w ciągu 7 dni o wszelkich zmianach skutkujących koniecznością zmiany rozliczeń, w szczególności: ilości osób zamieszkujących lub

przebywających na nieruchomości, zwiększenia hodowli, upraw i produkcji.

§ 11. 1. Odczyt wodomierzy: głównego, dodatkowego, lokalowego, w punkcie czerpalnym na ujęciu własnym wody lub urządzenia pomiarowego następuje w umownych okresach rozliczeniowych.

2. Odczytu osobistego lub zdalnego dokonuje osoba reprezentująca Przedsiębiorstwo.

3. Przedsiębiorstwo może dopuścić, z przyczyn stojących po stronie Odbiorcy i nie częściej niż raz do roku, podanie odczytu przez Odbiorcę.

§ 12. W razie niemożności odczytu wskazań urządzenia przez Przedsiębiorstwo z powodu jego niesprawności, ilość ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średnio miesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego lub wodomierza własnego.

§ 13. 1. Przedsiębiorstwo może zainstalować na własny koszt, za zgodą Odbiorcy, wodomierz przedpłatowy w sytuacji, kiedy Przedsiębiorstwo jest uprawnione do wstrzymania świadczenia usług w przypadku wskazanym w art. 8 ust. 1 pkt 2 ustawy.

2. Wodomierz przedpłatowy jest stosowany do czasu uregulowania przez Odbiorcę należności powstałych przed jego zainstalowaniem.

§ 14. 1. Podstawą obciążenia Odbiorcy należnością za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo jest faktura. Otrzymał fakturę VAT, Odbiorca usług zobowiązany jest zapłacić w terminie określonym umową.

2. W przypadku niemożności odczytania wskazań wodomierza lub urządzenia pomiarowego, Przedsiębiorstwo wystawia fakturę zaliczkową, która zostaje skorygowana w następnym okresie rozliczeniowym.

3. Opłata abonamentowa jest naliczana niezależnie od tego, czy Odbiorca pobierał wodę w okresie rozliczeniowym.

§ 15. 1. W przypadku kradzieży wodomierza, zerwania plomb, zawinionej przez Odbiorcę niesprawności lub uszkodzenia wodomierza, Odbiorca jest zobowiązany do pokrycia dodatkowych kosztów poniesionych przez Przedsiębiorstwo: kosztów wodomierza i plomb wodomierzowych wraz z ich montażem, zgodnie z cennikiem usług Przedsiębiorstwa.

2. Odbiorca powinien:

1) pobierać wodę wyłącznie w celach i dla zasilania nieruchomości określonych w umowie;

3. Zakazuje się bez pisemnej zgody Przedsiębiorstwa:

1) pobierania wody z ulicznych hydrantów przeciwpożarowych na cele inne niż przeciwpożarowe;

2) podłączenia do przyłącza lub instalacji wodociągowej do innych nieruchomości.

4. W razie nielegalnego poboru wody, za okres udowodnionego nielegalnego korzystania z usług, Przedsiębiorstwo obciąża korzystającego z usług dwukrotnością cen i stawek opłat za każdą usługę, według:

1) ilości pobranej wody;

2) przeciętnych norm zużycia wody;

3) albo średniego zużycia wody sprzed dokonania czynu zabronionego.

Rozdział 5

Warunki przyłączenia do sieci

§ 16. Osoba ubiegająca się o przyłączenie jej nieruchomości do sieci składa w Przedsiębiorstwie wniosek o przyłączenie, który zawiera co najmniej:

- 1) Imię i nazwisko(lub nazwę), adres wnioskodawcy oraz adres nieruchomości która ma być przyłączona,
- 2) adres do korespondencji;
- 3) odpis z właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu;
- 4) określenie rodzaju instalacji i urządzeń służących do odbioru usług;
- 5) określenie ilości przewidywanego poboru wody, jej przeznaczenia oraz charakterystyki zużycia wody;
- 6) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda;
- 7) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody.
- 8) podpis wnioskodawcy.

§ 17. 1. Do wniosku, o którym mowa w § 16, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci załącza:

- 1) dokument określający tytuł prawny do nieruchomości, której dotyczy wniosek;
 - 2) mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości, którą planuje się przyłączyć do sieci, względem istniejącej sieci wodociągowej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.
2. Przedsiębiorstwo udostępnia zainteresowanym wzór wniosku.

§ 18. 1. Warunki przyłączenia zawierają w szczególności:

- 1) miejsce i sposób włączenia przyłącza wodociągowego do sieci oraz sposób połączenia z instalacjami wodociągowymi nieruchomości;
- 2) parametry techniczne przyłącza wodociągowego;
- 3) ciśnienie i ilość wody wymagane dla zaopatrzenia;
- 4) dane szczegółowe dotyczące: średnicy i miejsca lokalizacji wodomierza głównego wraz z zaworami, wodomierzy przy punktach czerpalnych i wodomierzy dodatkowych, parametrów i miejsca lokalizacji urządzenia pomiarowego i parametrów innych urządzeń technicznych wynikających z dokumentacji projektowej;
- 5) termin ich ważności, nie krótszy niż dwa lata.

2. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo wydaje warunki przyłączenia w terminie 30 dni od otrzymania kompletnego wniosku i załączników.

§ 19. 1. Na podstawie warunków przyłączenia podmiot przyłączany opracowuje projekt techniczny przyłącza.

2. Projekt, o którym mowa w ust. 1, wymaga uzgodnienia z Przedsiębiorstwem, które zajmuje stanowisko w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty jego złożenia.

3. Projekt techniczny przyłącza zawiera co najmniej:

- 1) część tekstową – opis techniczny, w tym obliczenia dotyczące średnicy przyłącza, doboru wodomierza;
- 2) część rysunkową zawierającą: plan sytuacyjny na kopii mapy zasadniczej, profile przyłączy, schemat węzła wodomierzowego;
- 3) oświadczenie o prawie dysponowania terenem na cele budowy, w razie usytuowania przyłączy poza nieruchomością podmiotu przyłączanego.

4. Pisemne uzgodnienie, o którym mowa w ust. 2, stanowi podstawę do rozpoczęcia budowy przyłącza.

§ 20. 1. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo w terminie 14 dni informuje o tym wnioskodawcę pisemnie wraz z uzasadnieniem.

2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, Przedsiębiorstwo na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie (inwestor), może określić odrębne techniczne warunki budowy sieci i przyłączy wodociągowych, stanowiące podstawę do zawarcia pisemnej umowy o przyłączenie do sieci

RSK

(umowa przyłączeniowa).

3. Umowa przyłączeniowa zawiera w szczególności:

- 1) określenie zakresu i terminu robót niezbędnych do realizacji przyłączenia;
- 2) sposób uregulowania praw do gruntu, na którym zostanie zlokalizowana sieć;
- 3) nadzór inwestorski;
- 4) granicę własność i miejsce rozgraniczenia eksploatacji sieci;
- 5) zasady i termin ewentualnego przejęcia przez Przedsiębiorstwo sieci wybudowanych przez inwestora ze środków własnych (przeniesienie własności, ustanowienie praw obligacyjnych).

Rozdział 6

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowych

- § 21. 1. Dostęp do usług wodociągowych wyznaczają realizowane przez Przedsiębiorstwa wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych uchwalane przez radę gminy.
2. Dostęp do usług Przedsiębiorstwa wyznaczają także techniczne możliwości istniejących urządzeń wodociągowych: ich stan techniczny, przepustowość, zdolność produkcyjna i lokalizacja nieruchomości.
3. Osoby zainteresowane przyłączeniem do sieci mogą uzyskać informacje o dostępności usług w Przedsiębiorstwie, które udostępniają do wglądu mapy i dokumentację techniczną istniejących sieci wodociągowej oraz plany rozbudowy tej sieci.

§ 22. 1. Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowych w konkretnym przypadku wyznaczają:

- 1) warunki przyłączenia;
 - 2) umowa o przyłączenie;
 - 3) informacja o niewiążącym charakterze udzielania przez Przedsiębiorstwo osobom zainteresowanym nabyciem nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci.
2. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci jednym, odrębnym przyłączem wodociągowym.
3. Odbiorcy zabrania się lokalizacji budynków i budowli oraz nasadzenia drzew i krzewów na sieciach wodociągowych w pasie o szerokości 2 m, chyba że Przedsiębiorstwo wyda pisemną zgodę na odstępstwo.
4. Odbiorca zabezpiecza pomieszczenie, w którym znajduje się zestaw wodomierza głównego, przed zalaniem wodą, zamrażaniem oraz dostępem osób niepowołanych.

Rozdział 7

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowe odbioru wykonanego przyłącza

§ 23. 1. Wykonane przyłącze podlega odbiorowi technicznemu, który polega na sprawdzeniu przez Przedsiębiorstwo zgodności wykonania przyłącza z dokumentacją projektową i warunkami przyłączenia, w tym kontroli:

1) funkcjonowania zestawu wodomierzowego na przyłączy wodociągowym w budynku lub w studni wodomierzowej;

2) wykonania studni wodomierzowej przy przyłączy wodociągowym;

2. Przed sporządzeniem protokołu odbioru końcowego przyłącza, osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci zobowiązana jest dostarczyć Przedsiębiorstwu geodezyjną inwentaryzację powykonawczą przyłącza, o której mowa w przepisach wydanych na podstawie art.

43 ust. 1 i 3 ustawy – Prawo budowlane.

3. Protokół odbioru przyłącza stanowi potwierdzenie prawidłowości jego wykonania.
4. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:
 - 1) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru, (średnica, materiał, długość,
 - 2) nazwę firmy wykonującej przyłącze lub sieć;
 - 3) skład i podpisy członków komisji dokonującej odbioru;
 - 4) uwagi dotyczące różnic pomiędzy projektem a realizacją robót;
 - 5) załącznikami do protokołu odbioru powinny być:
 - a) protokół z płukania sieci, przy odbiorze robót sieciowych,
 - c) inwentaryzację geodezyjną,
 - d) atesty, certyfikaty, aprobaty techniczne na użyte materiały budowlane,
 - e) protokół z próby na ciśnienie.
5. Przedsiębiorstwo może odmówić przyłączenia do sieci, jeśli przyłącze zostało wykonane: bez jego wiedzy, niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi lub przepisami prawa, w tym z niniejszym regulaminem.
6. Włączenie dopływu wody z sieci wodociągowej, dokonywane jest przez Przedsiębiorstwo niezwłocznie po dokonaniu odbioru technicznego przyłącza oraz zawarciu umowy.

Rozdział 8

Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody

§ 24. 1. Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców o:

- 1) planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody;
- 2) stopniu przewidywanego obniżenia jakości wody;
- w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na dwa dni przed planowanym terminem.
2. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, Przedsiębiorstwo udostępnia zastępczy punkt poboru wody i informuje Odbiorców o możliwości korzystania z tego punktu.
3. W nagłych przypadkach niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody, Przedsiębiorstwo informuje niezwłocznie Odbiorców o rodzaju zakłóceń i przewidywanym czasie ich trwania.

Rozdział 9

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

§ 25. Odbiorca ma prawo do uzyskania od Przedsiębiorstwa:

- 1) wszelkich informacji dotyczących realizowanych przez Przedsiębiorstwo usług,
- 2) wyjaśnienia treści: umowy o zaopatrzenie w wodę, warunków przyłączenia, umowy o przyłączenie i innych wiążących Odbiorcę dokumentów,
- 3) informacji o przewidywanych zakłóceń w realizacji usługi zaopatrzenia w wodę.

§ 26. 1. Odbiorca ma prawo do zgłoszenia reklamacji, dotyczących w szczególności:

- 1) ilości i jakości świadczonych usług;
- 2) wysokości opłat za usługi;
- 3) funkcjonowanie przyrządów pomiarowych (opomiarowania) niezależnie od ich własności.
2. Reklamacja powinna być sporządzona w formie pisemnej.
3. Reklamacja dotycząca naruszenia jakości, ciągłości dostaw i ciśnienia wody powinna być dokonana niezwłocznie po wystąpieniu zakłócenia w celu dokonania sprawdzenia przez Przedsiębiorstwo.
4. Inne reklamacje Odbiorca może zgłaszać w terminie do 21 od daty otrzymania faktury lub zdarzenia stanowiącego postawę reklamacji.

5. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko lub firmę Odbiorcy oraz jego adres zamieszkania bądź siedziby;
- 2) opis przedmiotu reklamacji;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) numer i datę umowy, jeśli Odbiorca posiada więcej, niż jedną umowę;
- 5) podpis Odbiorcy;

6. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację w terminie do 14 dni roboczych od daty jej wniesienia. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzania szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu do 30 dni.

7. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należące do Odbiorcy, udostępnia on nieruchomość osobom reprezentującym Przedsiębiorstwo. Zaniechanie tego obowiązku wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji.

8. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Możliwe jest także udzielanie odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną, faxem lub w inny sposób, o ile Odbiorca wskaże taką formę. Odpowiedź winna zawierać:

- 1) nazwę przedsiębiorstwa;
- 2) określenie podstawy prawnej;
- 3) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji;
- 4) pouczenie w sprawie możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie;
- 5) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego przedsiębiorstwo, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

9. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację winna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.

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

11. Zaliczenie odszkodowania lub należności na poczet przyszłych należności może nastąpić jedynie na wniosek odbiorcy usługi.

12. W przypadku reklamacji wskazań wodomierza głównego, reklamację uwzględnia się, o ile kontrola metrologiczna potwierdzi nieprawidłowość działania tego wodomierza.

13. Jeśli reklamacja dotyczy parametrów wody, ich sprawdzenie następuje na przyłączy wodociągowym lub na najbliższym odcinku sieci wodociągowej w miejscu technicznie dostępnym.

§ 27. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi Odbiorcy w sprawach innych niż reklamacje, w szczególności sprawach zakłóceń w dostawie wody, w terminach:

- 1) zapytania otrzymane telefonicznie, faksem lub drogą elektroniczną – bez zbędnej zwłoki, jednak w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze, tym samym kanałem informacyjnym,
- 2) wystąpienia na piśmie – w terminie 14 dni w formie pisemnej, chyba że Odbiorca dopuścił udzielenie informacji w innej formie.

§ 28. 1. Informacje podane przez Odbiorcę w umowie, dotyczące w szczególności: adresu siedziby lub miejsca zamieszkania, adresu do korespondencji, wiążą strony do czasu pisemnego zawiadomienia o ich zmianie przez Odbiorcę.

2. Odbiorca ponosi odpowiedzialność za skutki wynikające z zaniedbania obowiązku, o którym mowa w ust.1, w szczególności pisma kierowane do Odbiorcy na dotychczasowy adres dwukrotnie i przez niego nie odebrane, pozostawia się w aktach Przedsiębiorstwa ze skutkiem ich doręczenia.

§ 29. 1. W przypadku opóźnienia z wpłatą należności, Przedsiębiorstwo wystawia upomnienie, którego kosztami obciąża Odbiorcę.

2. Koszt upomnienia wynosi dwukrotność wartość przesyłki poleconej w Poczcie Polskiej.

3. Upomnienie może zostać wysłane Odbiorcy nie częściej, niż raz w miesiącu.

- § 30. 1. Kontrolę i czynności dokonywane na podstawie art.7 ustawy przeprowadza się w dniach i godzinach pracy obowiązujących u Odbiorcy, w sposób nie zakłócający pracy,
2. Kontrolę w lokalu mieszkalnym przeprowadza się w godzinach od 7.00 do 20.00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Rozdział 10

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

- § 31. 1. Punktami przeznaczonymi do poboru wody na cele gaśnicze z sieci wodociągowej są hydranty przeciwpożarowe lub inne miejsca uzgodnione z Przedsiębiorstwem.
2. Jednostki straży pożarnej gaszące pożar i dokonujące poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci Przedsiębiorstwa zobowiązane do:
1) powiadamiania Przedsiębiorstwa o miejscach pożarów, niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszeń, nie później niż do godz. 15.00 dnia następnego po dniu zaistnienia pożaru;
2) przekazywania Przedsiębiorstwu danych o ilości wody pobranej z sieci do gaszenia pożaru.
3) należności za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe reguluje Gmina.

Rozdział 11

Przepisy końcowe

- § 32. W sprawach nie objętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy prawa, ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2017 r. poz. 328 z późn. zm.).

PRZEWODNICZĄCY RADY

Wiesław Widomski