

Załącznik Nr 1 do uchwały
Nr XVIII/80/2019
Rady Gminy Sońsk
z dnia 3 grudnia 2019 r.

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

Rozdział 1 Postanowienia ogólne

§ 1.

Regulamin określa prawa i obowiązki Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz Odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Sońsk.

§ 2.

Ilekroć w regulaminie używa się określenia „ustawa”, należy przez to rozumieć ustawę o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

§ 3.

Ilekroć w regulaminie używa się określenia „umowa”, należy przez to rozumieć umowę o zaopatrzenie w wodę lub/i odprowadzanie ścieków.

§ 4.

Wszelkie pojęcia użyte w niniejszym regulaminie, w szczególności: Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, Odbiorca usług, zdefiniowane zostały w ustawie.

Rozdział 2 Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków

§ 5.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na podstawie zawartej umowy o zaopatrzenie w wodę lub/i odprowadzanie ścieków i warunków technicznych jest zobowiązane:
 - 1) dostarczać Odbiorcy usług wodę w ilości nie mniejszej niż 1,5 m³/h i pod odpowiednim ciśnieniem nie niższym niż 0,06 MPa w miejscu włączenia do sieci, zgodnym w szczególności z przepisami wydanymi na podstawie ustawy Prawo budowlane;
 - 2) dostarczać Odbiorcy usług wodę o jakości odpowiadającej wymaganiom określonym w obowiązującym Rozporządzeniu Ministra Zdrowia w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

2. W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo jest zobowiązane:
 - 1) przyjmować do sieci kanalizacyjnej ścieki od odbiorcy usług, na podstawie zawartej z nim pisemnej umowy;
 - 2) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania ścieków do oczyszczalni ścieków w sposób ciągły i niezawodny;
 - 3) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do przyjmowania ścieków wprowadzonych przez odbiorców usług w minimalnej ilości nie mniejszej niż 0,2 m³ na dobę oraz 50 m³ rocznie na gospodarstwo domowe.
3. Umowa określa rodzaj ścieków odprowadzanych przez Odbiorcę usług oraz dopuszczalny poziom zanieczyszczeń tych ścieków.

§ 6.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne prowadzi regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi oraz jakości doprowadzanych ścieków bytowych i przemysłowych.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje konsumentów o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w formie i trybie określonym przepisami ustawy.

Rozdział 3

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 7.

1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy zawartej między Przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a Odbiorcą usług.
2. Umowa, o której mowa w ust. 1, zawiera w szczególności postanowienia dotyczące:
 - 1) ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych lub kanalizacyjnych oraz warunków ich świadczenia;
 - 2) sposobu 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 przedsiębiorstwa na prowadzenie działalności w zakresie zaopatrzenia w wodę;
 - 7) okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymywanie warunków umowy, w tym warunków wypowiedzenia.
3. Zawarcie umowy o dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków następuje z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci, na pisemny wniosek tej osoby lub Przedsiębiorstwa.
4. Wszystkie umowy zawarte wcześniej (przed wejściem niniejszego regulaminu) zachowują swoją ważność i są aktualne.

§ 8.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia zainteresowanym wzór wniosku o zawarcie umowy.
2. Wzór, o którym mowa w ust. 1, określa dane identyfikacyjne wnioskodawcy oraz elementy przedmiotowo istotne, w szczególności określenie ilości i jakości świadczonych usług.

3. Wraz z wnioskiem, o którym mowa w ust 1, wnioskodawca przedstawia Przedsiębiorstwu :
 - 1) dokument określający aktualny stan prawny nieruchomości, z wyjątkiem sytuacji, o której mowa w art. 6 ust. 4 ustawy;
 - 2) w przypadku osób prawnych, przedsiębiorców i instytucji - odpis z właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu.
4. W przypadku korzystania z nieuregulowanego stanu prawnego, wnioskodawca określa swój status do zajmowanej nieruchomości w formie oświadczenia.

§ 9.

1. Jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi umowa, o której mowa powyżej, jest zawierana z ich właścicielem lub z zarządcą.
2. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawiera umowę, o której mowa powyżej, także z osobą korzystającą z lokalu wskazaną we wniosku, jeżeli spełnione są warunki określone w ustawie.
3. W sytuacji o której mowa w ust. 2, do wniosku o zawarcie umowy należy dodatkowo dołączyć schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym, wraz z określeniem lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych w obrębie budynku wielolokalowego.

§ 10.

1. Wszelkie zmiany faktyczne i prawne skutkujące zmianą treści umowy Odbiorca usług powinien zgłaszać w Przedsiębiorstwie w ciągu 7 dni.
2. Zmiana taryfy nie wymaga zmiany umowy.

§ 11.

Miejszem wydania rzeczy w rozumieniu kodeksu cywilnego, tj. dostawy wody lub odbioru ścieków jest granica własności przyłączy, urządzeń i instalacji wodociągowych i kanalizacyjnych.

Rozdział 4

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

§ 12.

Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcą w oparciu o ceny i stawki opłat określone w taryfie oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.

§ 13.

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.

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 rozliczanie odbywa się 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.

§ 14.

1. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.
2. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy o dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.
3. W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt Odbiorcy usług.

§ 15.

1. Na wniosek Odbiorcy, wodomierz na ujęciu własnym wody służy do prawidłowego określenia ilości ścieków odprowadzanych przez Odbiorcę.
2. Jeżeli Odbiorca odprowadzający ścieki oraz pobierający wodę z sieci wodociągowej i z własnych ujęć, nie posiada urządzenia pomiarowego, podstawą do ustalania ilości odprowadzonych ścieków jest suma wskazań wodomierza głównego i wodomierza, o którym mowa w ust. 1.
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, Odbiorca umożliwia Przedsiębiorstwu zainstalowanie wodomierza na ujęciu własnym wody.

§ 16.

1. 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.
2. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego, ilość odprowadzonych ścieków 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 średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego lub wodomierza własnego.

§ 17.

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.

§ 18.

1. Podstawą obciążenia Odbiorcy należnością za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo jest faktura.
2. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.
3. Zgłoszenie przez Odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.
4. W przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub, na żądanie Odbiorcy usług, zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.
5. Rozliczenie ilości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług jest dokonywane na podstawie wskazań wodomierzy lub urządzenia pomiarowego lub na podstawie umowy, przynajmniej raz w roku oraz zawsze przy zmianie cen za wodę lub ścieki, których ilość nie jest ustalana w oparciu o przeciętne normy zużycia wody zgodnie z aktualnie obowiązującym rozporządzeniem w sprawie warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków.
6. Poinformowanie odbiorcy usług o rodzaju, wysokości i warunkach stosowania taryfowych cen i stawek opłat odbywa się w sposób i na warunkach określonych ustawą.

§ 19.

W przypadku budynku wielolokalowego, w którym Odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali, które mają zawartą odrębną umowę z Przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.

§ 20.

1. W przypadku doprowadzenia do nienależytego zabezpieczenia przed uszkodzeniem, które może prowadzić do kradzieży, zawinionego przez Odbiorcę usług, Odbiorca ten zobowiązany jest do poniesienia dodatkowych kosztów w tym zakupu wodomierza i plomb wodomierzowych wraz z ich montażem.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na wniosek Odbiorcy usług dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza.

Rozdział 5

Warunki przyłączenia do sieci

§ 21.

1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie.
2. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej może występować osoba, której nieruchomość ma być przyłączona do sieci, posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości albo osoba, która korzysta z nieruchomości albo osoba, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia zainteresowanym wzór wniosku.

4. Przedsiębiorstwo jest obowiązane przyłączyć do sieci nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie, jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług. Możliwości te warunkowane są usytuowaniem nieruchomości oraz zdolnościami dostawczymi i przepustowymi istniejącej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej.
5. Warunkiem przystąpienia do wykonania robót przyłączeniowych jest wcześniejsze dostarczenie dokumentacji technicznej Przedsiębiorstwu, celem zapoznania się i uzgodnienia ewentualnych nieprawidłowości
6. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne po otrzymaniu kompletnej dokumentacji technicznej wraz z geodezyjną inwentaryzacją powykonawczą, jeśli taka została wykonana, dokona odbioru wykonanego przyłącza pod kątem spełnienia warunków technicznych.

§ 22.

1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie jej nieruchomości do sieci składa w Przedsiębiorstwie wniosek o przyłączenie, który zawiera co najmniej:
 - 1) imię i nazwisko (nazwę) wnioskodawcy, względnie sposób reprezentacji wnioskodawcy wraz z dokumentem (lub jego kopią) potwierdzającym jej prawidłowość, a w razie działania wnioskodawcy przez przedstawiciela – podstawę umocowania, adres do korespondencji;
 - 2) rodzaj przyłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne);
 - 3) planowaną wielkość poboru, wymagane ciśnienie wody oraz jej przeznaczenie lub planowaną ilość odprowadzanych ścieków i określenie ich rodzaju, a w przypadku dostawców ścieków przemysłowych – wskazanie przewidywanej ilości i jakości odprowadzanych ścieków oraz dane o przewidywanym sposobie ich podczyszczania;
 - 4) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności jej lokalizacja i przeznaczenie (mieszkalne, użytkowe, inne);
 - 5) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub dostarczania ścieków.
2. Do wniosku o którym mowa, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci:
 - 1) przedstawia dokument określający tytuł prawny do nieruchomości, której dotyczy wniosek;
 - 2) załącza plan sytuacyjny na kopii aktualnej mapy zasadniczej lub mapy jednostkowej przyjętej do państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego, określający usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

§ 23.

Warunki techniczne przyłączenia określają w szczególności:

- 1) lokalizację nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie;
- 2) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej;
- 3) parametry techniczne przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego oraz urządzenia pomiarowego do pomiaru ilości ścieków (jeżeli było przedmiotem wniosku), określenie dopuszczalnych ilości dostarczanej wody, określenie dopuszczalnej ilości i jakości odprowadzanych ścieków;
- 4) zakres dokumentacji technicznej, którą opracowuje osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci;
- 5) okres ważności wydanych warunków przyłączenia.

§ 24.

1. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do istniejącej sieci wodociągowej w przypadku, gdy przyłączy zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi i uzgodnioną dokumentacją dostarczoną do Przedsiębiorstwa.
2. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci jednym, odrębnym przyłączem wodociągowym lub kanalizacyjnym.
3. Dopuszcza się, że na wniosek Odbiorcy do jednej nieruchomości może być doprowadzone więcej niż jedno przyłączy. W takim przypadku każde przyłączy zaopatrzone jest w odrębny wodomierz główny, podlegający odrębnemu rozliczeniu.
4. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do istniejącej sieci wodociągowej w przypadku braku zdolności produkcyjnych ujęć wody oraz niewystarczających warunków technicznych umożliwiających realizację usługi.

Rozdział 6

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 25.

1. Warunki techniczne przyłączenia do sieci wodociągowo-kanalizacyjnej określa się na podstawie mapy sytuacyjno-wysokościowej, która określa umiejscowienie istniejącej sieci wodociągowej względem przedmiotowej działki.
2. Warunki techniczne, jakie należy spełnić przy przyłączeniu do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej na terenie Gminy Sońsk wydawane są osobie ubiegającej się o przyłączy do sieci wodociągowej na jej pisemny wniosek.
3. Jeżeli są spełnione warunki techniczne, umożliwiające podłączenie nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo wydaje osobie ubiegającej się o podłączenie nieruchomości warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej. Powyższe warunki są ważne 3 lata od dnia ich wydania.
4. W razie braku możliwości podłączenia nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo informuje o tym osobę ubiegającą się o podłączenie, wskazując wyraźnie na powody, które uniemożliwiają podłączenie.

§ 26.

1. Możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w przyszłości określają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, które zawierają planowany zakres usług wodociągowo-kanalizacyjnych.
2. Dostęp do usług Przedsiębiorstwa uwarunkowany jest technicznymi możliwościami istniejących urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych takimi jak:
 - 1) stan techniczny urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,
 - 2) zdolność produkcyjna,
 - 3) lokalizacja nieruchomości,
 - 4) przepustowość urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.
3. Istniejąca sieć wodociągowa wybudowana jest z rurociągów PCV o średnicach od Ø90 do Ø160.

4. Osoby zainteresowane przyłączeniem do sieci mogą uzyskać informacje o dostępności usług w Przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym lub w Urzędzie Gminy, które udostępnia nieodpłatnie do wglądu: wieloletnie plany rozwoju i modernizacji oraz niniejszy regulamin.
5. W przypadku braku warunków świadczenia usług, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje wnioskodawcę o warunkach, które należy spełnić w celu przyłączenia do urządzeń zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.
6. W przypadku określonym w ust.5, Przedsiębiorstwo nie wydaje warunków przyłączenia do sieci.

Rozdział 7

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 27.

1. Wykonane przyłącze podlega odbiorowi technicznemu, który polega na sprawdzeniu przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zgodności wykonania przyłącza z uzgodnioną dokumentacją techniczną i wydanymi przez Przedsiębiorstwo warunkami przyłączenia, w tym kontroli:
 - 1) ułożenia i sposobu montażu rur w otwartym wykopie;
 - 2) wykonania studni wodomierzowej na przyłączy wodociągowym;
 - 3) wykonania studni kanalizacyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.
2. Odbiór techniczny jest przeprowadzany przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.
3. Protokół odbioru przyłącza i dopuszczenia do eksploatacji powinien zawierać co najmniej:
 - 1) datę odbioru;
 - 2) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju: wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości;
 - 3) skład komisji, w tym: wykonawcę i użytkownika;
 - 4) adres nieruchomości, do której wykonano podłączenie;
 - 5) podpisy członków komisji.
4. Protokół odbioru przyłącza i dopuszczenia do eksploatacji stanowi potwierdzenie prawidłowości jego wykonania i jego podpisanie przez strony upoważnia Odbiorcę usług do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy.

Rozdział 8

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

§ 28.

1. Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców o:
 - 1) planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody;
 - 2) stopniu przewidywanego obniżenia jakości wody;
 - 3) przewidywanych zakłóceniach odbioru ścieków- 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 wskazując jego lokalizację, informuje Odbiorców o możliwości korzystania z tego punktu.

3. W nagłych przypadkach niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczonej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków, Przedsiębiorstwo informuje niezwłocznie Odbiorców o rodzaju zakłóceń i przewidywanym czasie ich trwania.
4. Zgodnie w art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne.

Rozdział 9

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

§ 29.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia wyodrębnione stanowisko pracy do spraw obsługi klienta.
2. Odbiorca usług ma prawo do uzyskania od Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego:
 - 1) wszelkich informacji dotyczących realizowanych przez Przedsiębiorstwo usług;
 - 2) wyjaśnienia treści: umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, warunków przyłączenia i innych wiążących Odbiorcę usług dokumentów;
 - 3) informacji o przewidywanych zakłóceniach i przerwach w realizacji usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków;
 - 4) występujących awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

§ 30.

1. Odbiorca usług ma prawo do zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych opłat za te usługi.
2. Reklamacja może być zgłaszana w formie pisemnej, osobiście przez zainteresowanego w siedzibie Przedsiębiorstwa, listem poleconym lub za pomocą poczty elektronicznej, po powzięciu informacji o wystąpieniu zdarzenia stanowiącego podstawę jej złożenia (nie później niż w terminie 30 dni od zdarzenia).
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie do 14 dni roboczych od dnia złożenia reklamacji w siedzibie Przedsiębiorstwa lub jej doręczenia Przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu w inny sposób. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu do 30 dni.
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko lub firmę Odbiorcy oraz jego adres zamieszkania bądź siedziby;
 - 2) numer i datę zawarcia umowy (jeżeli została zawarta w formie pisemnej);
 - 3) opis przedmiotu reklamacji;
 - 4) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 5) podpis składającej reklamację.

5. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez Przedsiębiorstwo w całości lub w części wymaga sporządzenia uzasadnienia.
6. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do Odbiorcy, udostępnia on nieruchomość osobom reprezentującym Przedsiębiorstwo. Zaniechanie tego obowiązku wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji.
7. Informacja o sposobie rozpatrzenia reklamacji winna zawierać również określenie formy i sposobu ewentualnego rozliczenia.

§ 31.

Odbiorca ponosi odpowiedzialność za skutki wynikające z zaniedbania obowiązku, zawiadomienia Przedsiębiorstwa o zmianie informacji podanych przez Odbiorcę w umowie, w szczególności adresu siedziby lub miejsca zamieszkania czy adresu do korespondencji. Pisma kierowane do Odbiorcy na dotychczasowy adres dwukrotnie i przez niego nie odebrane, pozostawia się w aktach Przedsiębiorstwa ze skutkiem ich doręczenia.

§ 32.

1. W przypadku opóźnienia z wpłatą należności, Przedsiębiorstwo wystawia upomnienie.
2. Upomnienie może zostać wysłane Odbiorcy nie częściej, niż raz w miesiącu.

Rozdział 10

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 33.

1. Warunki dostarczania przez Przedsiębiorstwo wody na cele przeciwpożarowe muszą być w szczególności zgodne z przepisami o ochronie przeciwpożarowej, a także przepisami wydanymi przez ministra właściwego do spraw wewnętrznych określającymi sposoby i warunki ochrony przeciwpożarowej budynków, innych obiektów budowlanych i terenów oraz wymagania w zakresie przeciwpożarowego zaopatrzenia w wodę oraz dróg pożarowych.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ustala, w porozumieniu z miejscowym komendantem Państwowej Straży Pożarnej, miejsca i warunki poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, z uwzględnieniem warunków technicznych i wymagań związanych z wykonywaniem przez Przedsiębiorstwo zadań w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi.
3. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda dostarczana jest do innych Odbiorców usług, jednostka niezwłocznie przekazuje Przedsiębiorstwu informacje o ilości pobranej wody.

§ 34.

1. Za wodę zużytą na cele przeciwpożarowe Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża gminę, na podstawie cen i stawek opłat ustalonych w taryfie.
2. Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem nieopomiarowanych punktów jej poboru oraz poboru, o którym mowa w § 35 ust. 3, jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę Straży Pożarnej lub upoważnionego pracownika Gminy.

Rozdział 11

Przepisy końcowe

§ 35.

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.