

**UCHWAŁA NR LIV/351/2018
RADY GMINY WARTKOWICE**

z dnia 27 września 2018 r.

**w sprawie przekazania organowi regulacyjnemu projektu Regulaminu dostarczania wody
i odprowadzania ścieków na terenie gminy Wartkowie**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 994, poz. 1000, poz. 1349 i poz. 1432) oraz art. 19 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1152 i poz. 1629) uchwała się, co następuje:

§ 1. Przekazuje się organowi regulacyjnemu tj. Regionalnemu Zarządowi Gospodarki Wodnej w Poznaniu projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, który obowiązywać będzie na terenie gminy Wartkowie, z uwzględnieniem uwagi zawartej w piśmie nr. PO.RET.070.157.1.2018.SK z dnia 31.08.2018r., celem zaopiniowania.

§ 2. Projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków stanowi załącznik do niniejszej uchwały.

§ 3. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady Gminy
Wartkowie

Bogdan Łuczak

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Wartkowice

Rozdział 1.

Postanowienia ogólne

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

2. Obowiązki wynikające z ustawy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków realizuje Gmina Wartkowice wypełniająca zadania przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego.

§ 2. Użyte w Regulaminie skróty oznaczają:

- 1) ustawa - ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152);
- 2) Przedsiębiorstwo - przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne, którego zadania realizuje Gmina Wartkowice;
- 3) Odbiorca - odbiorcę usług, o którym mowa w art. 2 pkt 3 ustawy;
- 4) umowa - umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, o której mowa w art. 6 ustawy.

Rozdział 2.

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

§ 3. 1. Przedsiębiorstwo na podstawie zawartej umowy:

- 1) dostarcza Odbiorcy wodę:
 - a) pod odpowiednim ciśnieniem w przyłączy, nie niższym niż 0,05MPa (0,5 bara) i nie większym niż 0,6 MPa (6 barów) na wylocie zaworu głównego 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 określonej w warunkach przyłączenia nieruchomości;
- 2) zapewnia ciągły odbiór ścieków, o stanie i składzie zgodnym z przepisami art. 9-11 ustawy oraz w sposób określony w warunkach technicznych przyłączenia nieruchomości.

2. Umowa określa rodzaj ścieków odprowadzanych przez Odbiorcę oraz dopuszczalny poziom zanieczyszczeń tych ścieków.

§ 4. 1. Przedsiębiorstwo prowadzi regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody oraz jakości odprowadzanych ścieków bytowych i przemysłowych.

2. Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców 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 i urządzeń kanalizacyjnych, w tym dokonuje na własny koszt niezbędnych napraw.

2. Przedsiębiorstwo zapewnia niezawodne działanie przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych, o ile znajdują się w jego posiadaniu na podstawie tytułu prawnego.

3. Jeżeli w trakcie eksploatacji przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, 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 dostaw wody lub odbioru ścieków.

Rozdział 3.

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 6. 1. Umowa jest zawierana z osobą, której nieruchomości została przyłączona do sieci i która wystąpiła do Przedsiębiorstwa z wnioskiem o zawarcie umowy.

2. Wzór wniosku, o którym mowa w ust. 1 jest ustalany przez Przedsiębiorstwo i 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;
- 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.

5. Umowa z Odbiorcą jest zawierana w siedzibie Przedsiębiorstwa.

§ 7. Umowa jest zawierana na czas nieokreślony, za wyjątkiem następujących sytuacji:

- 1) tytuł prawny do nieruchomości przyłączonej do sieci został ustanowiony na czas określony;
- 2) po upływie określonego w umowie terminu realizacja postanowień umowy nie jest możliwa;
- 3) umowa na czas określony dotyczy obiektu w budowie - do czasu stwierdzenia prawidłowości wykonania oraz zgodności z wydanymi warunkami przyłączenia i projektem technicznym wykonanych przyłączy potwierdzonych protokołem odbioru końcowego;
- 4) wnioskodawca składa wniosek o zawarcie umowy na czas określony.

§ 8. 1. Wszelkie zmiany faktyczne i prawne skutkujące zmianą treści umowy Odbiorca powinien zgłaszać w Przedsiębiorstwie w ciągu 7 dni.

2. Nie wymaga zmiany umowy zastosowanie przez Przedsiębiorstwo nowej taryfy lub grupy taryfowej.

3. Po zawarciu umowy Odbiorca jest zobowiązany do pisemnego poinformowania Przedsiębiorstwa o utracie przezeń prawa do korzystania z nieruchomości. Do czasu poinformowania Przedsiębiorstwa, Odbiorca pomimo wygaśnięcia umowy, ponosi odpowiedzialność za należności powstałe w związku ze świadczeniem usług przez Przedsiębiorstwo.

4. Rozwiązanie lub wygaśnięcie umowy skutkuje zastosowaniem przez Przedsiębiorstwo środków technicznych uniemożliwiających dalsze korzystanie z usług poboru wody lub odprowadzania ścieków.

Rozdział 4.

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

§ 9. 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.

§ 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 zobowiązany do powiadomienia w ciągu 7 dni o zmianach wpływających na rozliczenie za usługę w tym o liczbie osób zamieszkujących lub przebywających na nieruchomości, o hodowli, o uprawach i o 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 wskazań wodomierza dokonuje osoba reprezentująca Przedsiębiorstwo.

3. Przedsiębiorstwo może dopuścić, z przyczyn stojących po stronie Odbiorcy podanie odczytu przez Odbiorcę.

4. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się jako równą ilość zużytej wody.

§ 12. 1. 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 ustalenia ilości odprowadzanych ścieków jest suma wskazań wodomierza głównego i wodomierza dla pomiaru ilości wody pobranej z własnego ujęcia.

3. W przypadku, o którym mowa w ust. 2, Odbiorca montuje wodomierz na ujęciu własnym wody.

§ 13. W razie niemożności odczytu wskazań urządzenia pomiarowego lub wodomierza na ujęciu własnym wody przez Przedsiębiorstwo z powodu jego niesprawności, ilość odprowadzanych 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.

§ 14. 1. Przedsiębiorstwo może zainstalować na własny koszt, 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.

§ 15. 1. Podstawą obciążenia Odbiorcy należnością za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo jest faktura.

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

§ 16. W przypadku kradzieży wodomierza, zerwania plomb, zawinionej przez Odbiorcę niesprawności lub uszkodzenia wodomierza, Odbiorca jest zobowiązany do pokrycia dodatkowych kosztów poniesionych przez Przedsiębiorstwo m.in wodomierz i plomby wodomierzowych z kosztami ich dostarczenia i montażu, zgodnie z cennikiem usług Przedsiębiorstwa.

Rozdział 5. Warunki przyłączenia do sieci

§ 17. 1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci składa w siedzibie Przedsiębiorstwa pisemny wniosek o wydanie warunków technicznych podłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub/i kanalizacyjnej.

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

1) imię i nazwisko (lub nazwę) i adres wnioskodawcy;

- 2) adres do korespondencji;
- 3) numer PESEL lub numer NIP (o ile wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą);
- 4) dane dotyczące nieruchomości zgłaszanej do podłączenia;
- 5) określenie rodzaju instalacji i urządzeń służących do odbioru usług;
- 6) określenie ilości przewidywanego poboru wody, jej przeznaczenia oraz charakterystyki zużycia wody;
- 7) określenie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju, a w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających;
- 8) datą i podpis wnioskodawcy.

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

- 1) dokument określający tytuł prawny do nieruchomości, której dotyczy wniosek;
- 2) aktualną mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości, którą planuje się przyłączyć do sieci, względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

§ 19. 1. Warunki przyłączenia zawierają w szczególności:

- 1) miejsce i sposób włączenia przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego do sieci oraz sposób podłączenia z instalacjami wodociągowymi lub kanalizacyjnymi nieruchomości;
- 2) parametry techniczne przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego;
- 3) dane szczegółowe dotyczące: średnicy i miejsca lokalizacji wodomierza głównego wraz z zaworami, wodomierzy dodatkowych, parametrów i miejsca lokalizacji urządzenia pomiarowego i parametrów innych urządzeń technicznych wynikających z dokumentacji projektowej;
- 4) ilość, rodzaj i jakość odprowadzanych ścieków;
- 5) termin ważności warunków technicznych, nie krótszy niż dwa lata;
- 6) wykonania projektu budowlanego zgodnie z ustawą prawo budowlane.

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

§ 20. 1. Na podstawie warunków przyłączenia podmiot przyłączany opracowuje projekt budowlany 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 budowlany 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 z lokalizacją zaworu antyskażeniowego;
- 3) kserokopie uprawnień projektowych;
- 4) oświadczenie o prawie do 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.

§ 21. 1. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej Przedsiębiorstwo w terminie 14 dni informuje o tym pisemnie wnioskodawcę.

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 lub kanalizacyjnych, stanowiące podstawę do zawarcia pisemnej umowy o przyłączenie do sieci (umowa przyłączeniowa).

3. Umowa przyłączeniowa zawiera określenie zakresu i terminu robót niezbędnych do realizacji przyłączenia.

Rozdział 6.

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo - kanalizacyjnych

§ 22. 1. Dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych wyznaczają realizowane przez Przedsiębiorstwo wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych uchwalone przez radę gminy.

2. Techniczne warunki możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych wynikają z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez Przedsiębiorstwo wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność źródeł wody, przepustowość stacji uzdatniania wody i skuteczność uzdatniania wody), możliwości oczyszczania ścieków (przepustowość oczyszczalni, wydajność i skuteczność zastosowanej technologii oczyszczania ścieków i zagospodarowania osadów) a także możliwości techniczne dotyczące układów sieci dystrybucji wody oraz odbioru i przesyłu (w tym przepompowania) ścieków. Dostępność do usług wodociągowo – kanalizacyjnych uzależniona jest od rozkładu i obszaru objętego sieciami oraz uwarunkowana jest położeniem instalacji Odbiorcy względem poziomu urządzeń Przedsiębiorstwa. Szczegółowe techniczne warunki dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych ustalane są w warunkach przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, o której mowa w rozdz. 5 niniejszego Regulaminu.

3. Osoby zainteresowane przyłączeniem do sieci mogą uzyskać informacje o dostępności usług w Urzędzie Gminy Wartkowice.

§ 23. 1. Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych wyznaczają:

- 1) warunki przyłączenia;
- 2) umowa o przyłączenie.

2. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci jednym, odrębnym przyłączem wodociągowym lub kanalizacyjnym.

3. Odbiorca prawidłowo utrzymuje studzienki i zabezpiecza pomieszczenie, w którym znajduje się zestaw wodomierza głównego przed zalaniem wodą, zamrażaniem oraz dostępem osób niepowołanych.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 24. 1. Wykonane przyłącze podlega odbiorowi technicznemu, które polega na sprawdzeniu przez

Przedsiębiorstwo zgodności wykonania przyłącza z dokumentacją budowlaną (projektem przyłącza) i warunkami przyłączenia, w tym kontroli:

- 1) ułożenia rur w otwartym wykopie, pod rygorem odkrycia wykonanego przyłącza kanalizacyjnego przez osobę przyłączającą bądź pokrycia kosztu inspekcji TV przyłącza kanalizacyjnego;
- 2) funkcjonowania zestawu wodomierzowego na przyłączy wodociągowym w studni wodomierzowej;
- 3) wykonania studni wodomierzowej na przyłączy wodociągowym;
- 4) wykonania studni kanalizacyjnej na przyłączy kanalizacyjnym.

2. Określone w warunkach przyłączenia odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale konserwatorów sieci wodociągowo - kanalizacyjnej.

3. 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 (Dz. U. z 2017 r. poz. 1332 z późn. zm.)

4. Po pisemnym zgłoszeniu do odbioru sieci wodociągowej i kanalizacyjnej przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo uzgadnia termin odbioru, nie dłuższy niż 14 dni od daty pisemnego zgłoszenia.

5. Protokół odbioru przyłącza stanowi potwierdzenie prawidłowości jego wykonania.

6. Przedsiębiorstwo może odmówić przyłączenia do sieci, jeśli przyłączy zostało wykonane bez jego wiedzy, niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi lub przepisami prawa a w tym z niniejszym Regulaminem.

7. Włączenie dopływu wody z sieci wodociągowej lub włączenie odbioru ścieków do sieci kanalizacyjnej dokonywane jest przez Przedsiębiorstwo niezwłocznie po dokonaniu odbioru technicznego przyłącza oraz zawarciu umowy.

8. Przedsiębiorstwo zastrzega sobie prawo kontroli prowadzonych przez Odbiorcę prac w zakresie spełniania warunków technicznych na każdym etapie ich realizacji.

Rozdział 8.

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

§ 25. 1. Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców o:

- 1) planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody;
- 2) stopniu przewidywanego obniżenia jakości;
- 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 jest zobowiązane w miarę swoich możliwości technicznych i organizacyjnych zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować Odbiorców usług o jego lokalizacji i warunkach korzystania.

3. W nagłych przypadkach niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody lub wprowadzonych do sieci kanalizacyjnej ścieków, Przedsiębiorstwo informuje niezwłocznie Odbiorców o rodzaju zakłóceń i przewidywanym czasie ich trwania.

4. Wstrzymanie dostaw wody lub odprowadzania ścieków może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia Odbiorców usług w przypadkach, gdy występują warunki stwarzające zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiające świadczenie usług, w szczególności:

- 1) zanieczyszczenia wody na ujęciu w rozmiarze niebezpiecznym dla ludzi;
- 2) z powodu awarii sieci, urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych skutkujących brakiem możliwości prowadzenia zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków;
- 3) wystąpienia przerwy w zasilaniu urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych w energię elektryczną;
- 4) działania siły wyższej w tym klęsk żywiołowych lub innych okoliczności niezależnych od Przedsiębiorstwa, które uniemożliwiło dalsze świadczenie usług;
- 5) zagrożenia prawidłowego funkcjonowania elementów systemu kanalizacyjnego na skutek zrzutu ścieków przekraczających dopuszczalne warunki.

5. Ograniczenie w dostawie wody może nastąpić w przypadku:

- 1) braku wody surowej na ujęciu;
- 2) konieczności zwiększenia dopływu wody do hydrantów przeciwpożarowych;
- 3) konieczności przeprowadzenia planowanych prac eksploatacyjnych, konserwacyjnych i modernizacyjnych;
- 4) w okresie suszy w przypadku poboru przekraczającego ilości wskazane w pozwoleniu wodno- prawnym.

Rozdział 9.

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

§ 26. Odbiorca ma prawo do uzyskania od Przedsiębiorstwa:

- 1) wszelkich informacji dotyczących realizowanych przez Przedsiębiorstwo usług;
- 2) wyjaśnienia treści umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, warunków przyłączenia, umowy o przyłączenie i innych wiążących Odbiorcę dokumentów;

3) informacji o przewidywanych zakłóceniach w realizacji usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków.

§ 27. 1. Odbiorca ma prawo do zgłaszania reklamacji, dotyczących w szczególności:

- 1) ilości i jakości świadczonych usług;
- 2) wysokości opłat za usługi;
- 3) funkcjonowania 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 dni od daty otrzymania faktury lub zdarzenia stanowiącego podstawę reklamacji.

5. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko lub firmę Odbiorcy oraz jego adres zamieszkania bądź siedziby;
- 2) dane adresowe nieruchomości na jakiej świadczone są usługi;
- 3) przedmiot reklamacji;
- 4) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 5) numer i datę zawarcia umowy, jeśli Odbiorca posiada więcej, niż jedną umowę;
- 6) podpis Odbiorcy.

6. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację w terminie do 21 dni roboczych od daty jej wniesienia. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego termin ten może ulec przedłużeniu do 30 dni.

7. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do Odbiorcy, udostępni on nieruchomość osobom reprezentującym Przedsiębiorstwo. Zaniechanie tego obowiązku przez Odbiorcę 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.

9. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez Przedsiębiorstwo w całości lub w części wymaga sporządzenia uzasadnienia.

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

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

§ 28. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi Odbiorcy w sprawach innych niż reklamacje, w szczególności w sprawach zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków, w terminach:

- 1) zapytania otrzymane telefonicznie, faxem lub drogą elektroniczną - bez zbędnej zwłoki, jednak w 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.

§ 29. 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.

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 30. 1. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez Przedsiębiorstwo, a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

2. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa są jednostki straży pożarnej oraz jednostki biorące udział w gaszeniu pożarów na terenie gminy.

3. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę straży pożarnej w umownie określonych okresach.

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

5. Należności za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe obciążają Gminę Wartkowice.

Rozdział 11.

Przepisy końcowe

§ 31. W sprawach nieobjętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy prawa, a w szczególności przepisy ustawy wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.