

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY PAWŁOWICE

Załącznik do uchwały Nr IV/27/2019 Rady Gminy Pawłowice z dnia 29 stycznia 2019

ROZDZIAŁ 1. PRZEPISY OGÓLNE

§ 1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług na terenie Gminy Pawłowice.

§ 2. 1. Illekoć w Regulaminie mowa jest o „Ustawie” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity: Dz. U. z 2018 r. poz. 1152 z późn. zm.).

2. Użyтым w Regulaminie pojęciom należy przypisać znaczenie, jakie nadają im akty prawa wyższego rzędu, w tym w szczególności Ustawa.

ROZDZIAŁ 2. MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

§ 3. W zakresie dostarczania wody lub odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:

1. Dostarczać odbiorcy usług wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości nie mniejszej niż 1m³ /h;

2. W przypadku dostarczania wody z posiadanej sieci wodociągowej, zapewnić dostawę wody, pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa mierzonym w wylotu na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym, o normatywnej jakości odpowiadającej wodzie przeznaczonej do spożycia przez ludzi określonej w przepisach wydanych na podstawie art. 13 Ustawy;

3. Przyjmować do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieki wprowadzane przez odbiorców usług, w ilości nie mniejszej niż 1m³ /h;

4. Odbierać od odbiorcy usług ścieki, na podstawie pisemnej umowy o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa;

5. Zapewnić ciągłość dostawy wody i ciągłość odbioru ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami, w szczególności art. 9-11 Ustawy i obowiązującą umową zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków, z zastrzeżeniem uzasadnionych wyjątków określonych w niniejszym regulaminie;

6. Prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę ilości i jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi;

7. Zapewniać należyte warunki odbioru ścieków oraz zapewnić jakość oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych oraz przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych;

8. Zapewnić prawidłową eksploatację urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, w tym dokonywać na własny koszt niezbędnych napraw.

ROZDZIAŁ 3. WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

§ 4. 1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 Ustawy.

2. Podpisanie umowy z odbiorcą usług następuje po złożeniu przez niego wniosku o zawarcie umowy.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia zainteresowanym podmiotom informację o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia przez odbiorców usług dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umowy.

4. Umowa, o której mowa w ust. 1, może zostać zawarta w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub poza nim. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, odbiorcy usług będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od takiej umowy w terminach i na zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tekst jednolity: Dz.U. z 2017 r. poz. 683).

§ 5. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczana woda lub z której mają być odprowadzane ścieki, albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

§ 6. W przypadku zmiany stanu prawnego nieruchomości przyłączonej do sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, skutkującej zmianą odbiorcy usług, umowę zawiera się z nowym odbiorcą usług, z zachowaniem dotychczasowych warunków technicznych świadczenia usług.

§ 7. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w terminie do 14 dni od daty złożenia przez przyszłego odbiorcę usług wniosku o zawarcie umowy, przedkłada Umowę odbiorcy usług do podpisu.

2. Postanowienia Rozdziału 3 mają odpowiednio zastosowanie również w przypadku składania przez właściciela lub zarządcę budynku wielolokalowego wniosku o zawarcie umów z osobami korzystającymi z lokali.

ROZDZIAŁ 4. SPOSÓB ROZLICZEŃ W OPARCIU O CENY I STAWKI OPŁAT USTALONE W TARYFACH

§ 8. 1. Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków stanowi taryfa przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, określająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków.

2. Ceny usług wodociągowych lub kanalizacyjnych, które nie są zawarte w taryfie, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa w cenniku usług, dostępnym w jego siedzibie i na stronie internetowej.

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

§ 9. 1. Podstawę ustalenia ilości pobranej wody lub wprowadzonych ścieków stanowią: wodomierz główny, urządzenie pomiarowe albo przeciętne normy zużycia wody, określone w przepisach wydanych na podstawie art. 27 ust. 3 Ustawy, a w przypadku braku odniesienia w tych normach jako równą ilości zużycia ustalonego w umowie.

2. W razie braku urządzeń pomiarowych, ilość odprowadzanych ścieków ustala się jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

§ 10. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje montażu i demontażu własnych wodomierzy w celu wymiany, naprawy, legalizacji, wykonania przeglądów technicznych oraz zmiany średnicy wodomierza w przypadkach uzasadnionych wielkością poboru wody.

2. Jeśli przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dopuściło rozliczanie na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, odbiorca usług jest obowiązany do powiadomienia w ciągu 7 dni o wszelkich zmianach skutkujących koniecznością zmiany rozliczeń, w szczególności: o ilości osób zamieszkujących lub przebywających na danej nieruchomości, zwiększeniu hodowli, upraw i produkcji.

§ 11. 1. Odczyt wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego następuje w umownych okresach rozliczeniowych.

2. Odczytu osobistego lub zdalnego dokonuje osoba reprezentująca przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może dopuścić, z przyczyn stojących po stronie odbiorcy usług ale nie częściej niż raz do roku, podanie odczytu przez odbiorcę usług.

4. Podstawą obciążenia Odbiorcy usług należnością za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura.

5. W przypadku niemożności odczytania wskaźnika wodomierza lub urządzenia pomiarowego, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wystawia fakturę zaliczkową, która zostaje skorygowana w następnym okresie rozliczeniowym.

6. Opłata abonamentowa jest naliczana niezależnie od tego, czy Odbiorca usług pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym.

§ 12. W przypadku kradzieży wodomierza, zerwania plomb, zawinionej przez odbiorcę usług niesprawności lub uszkodzenia wodomierza, nielegalnego poboru wody lub nielegalnego odprowadzania ścieków, odbiorca usług jest zobowiązany:

1) do zapłaty za ilość pobranej wody lub odprowadzonych ścieków w okresie udowodnionego nielegalnego korzystania z usług;

2) do pokrycia dodatkowych kosztów poniesionych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w tym kosztów wodomierza i plomb wodomierzowych wraz z ich montażem, zgodnie z cennikiem usług przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

ROZDZIAŁ 5. WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI

§ 13. 1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci składa do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosek o wydanie warunków przyłączenia.

2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 zawiera:

1) oznaczenie wnioskodawcy, wraz z danymi umożliwiającymi kontakt z wnioskodawcą;

2) określenie wielkości przewidywanego poboru wody i jej przeznaczenia;

3) wskazanie 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;

4) lokalizacja nieruchomości, do której będzie dostarczana woda lub z której będą odprowadzane ścieki;

5) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub dostarczania ścieków.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa warunki przyłączenia do sieci i przekazuje je wnioskodawcy w terminie do 30 dni do dnia złożenia wniosku. W sprawach skomplikowanych termin wydania warunków może ulec wydłużeniu do 60 dni roboczych.

4. Warunki, o których mowa w ust. 3, określają co najmniej:

1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego;

2) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości;

3) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości, a w przypadku ścieków przemysłowych – ich jakość;

4) informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinien przedłożyć podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci w celu realizacji przyłącza;

5) okres ważności wydanych warunków przyłączenia.

§ 14. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w terminie 30 dni informuje o tym wnioskodawcę pisemnie wraz z uzasadnieniem.

§ 15. 1. W przypadku braku technicznych możliwości świadczenia usług, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może zaproponować osobie ubiegającej się o przyłączenie do sieci wydanie „Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej”, które będą obejmowały nie tylko zgodę na wybudowanie przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego, ale również warunki techniczne wybudowania przez powyższą osobę na własny koszt urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych.

2. W sytuacji określonej w ust. 1, jednocześnie z wydaniem warunków, o których w nim mowa, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne i osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci dokonują pisemnych uzgodnień określonych w ust. 3.

3. Uzgodnienia, o których mowa w ust. 2, winny określać w szczególności:

1) termin wybudowania urządzenia;

2) warunki techniczne, jakie urządzenie musi spełniać;

3) zasady kontroli przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne realizowanej inwestycji przez osobę ubiegającą się o przyłączenie do sieci;

4) warunki nabycia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na własność wybudowanych urządzeń, o ile strony nie postanowią inaczej.

4. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie (inwestor), może określić odrębne techniczne warunki budowy sieci oraz przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych, stanowiące podstawę do zawarcia pisemnej umowy o przyłączenie do sieci (umowa przyłączeniowa).

5. 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 własności i miejsce rozgraniczenia eksploatacji sieci;

5) zasady i termin ewentualnego przejęcia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne sieci wybudowanych przez inwestora ze środków własnych.

6. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne prowadzi rejestr odmów przyłączenia do sieci, które raz do roku przekazuje do wiadomości Gminie oraz organowi regulacyjnemu.

ROZDZIAŁ 6. TECHNICZNE WARUNKI OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚĆ DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH

§ 16. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane przyłączyć do sieci nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone w niniejszym regulaminie oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług.

2. Dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych wyznaczają realizowane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych uchwalane przez Radę Gminy, z wyłączeniem przypadku, o którym mowa w art. 21 ust. 7 Ustawy.

3. Dostęp do usług przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wyznaczają także techniczne możliwości istniejących sieci: ich stan techniczny, przepustowość, zdolność produkcyjna i lokalizacja nieruchomości.

4. Osoby zainteresowane przyłączeniem do sieci mogą uzyskać informacje o dostępności usług w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, które udostępnią do wglądu mapy i dokumentację techniczną istniejących sieci wodociągowych i kanalizacyjnych oraz plany rozbudowy tych sieci.

§ 17. 1. Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w konkretnym przypadku wyznaczają:

1) warunki przyłączenia,

2) umowa o przyłączenie,

3) informacja o niewiążącym charakterze udzielana przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne osobom zainteresowanym nabyciem nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci.

2. Warunki techniczne określające możliwość dostępu do usług wodociągowych:

1) zaprojektować i wykonać przyłącze wodociągowe o średnicy nominalnej zgodnej z zapotrzebowaniem obiektu budowlanego, lecz nie mniejszej niż 32 mm, uwzględniając zależności kategorii obiektu budowlanego na cele ppóz;

2) podłączenie przyłącza od średnicy 63 mm do sieci wodociągowej wykonywać za pomocą trójnika siodłowego, natomiast (o średnicy powyżej 63 mm), lub za pomocą trójnika i łączników rurowych, uwzględniając potrzeby ppóz;

- 3) w miejscu włączenia do sieci wmontować zawór odcinający - zasuwę, a obudowę zasuwę wyposażyć w skrzynkę uliczną;
 - 4) wydzielić i zabezpieczyć przed przemarzaniem, zalaniem i dostępem osób trzecich, pomieszczenie techniczne dla zamontowania wodomierza głównego;
 - 5) zamontować, od strony instalacji wewnętrznej urządzenia, zawór antyskażeniowy i odcinający;
 - 6) uwzględniając strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienie przewodów w gruncie należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasą.
3. Warunki techniczne określające możliwość dostępu do usług kanalizacyjnych.
- 1) do budowy przyłącza stosować rury kanalizacyjne o średnicy fi200 mm, fi160 mm wraz ze studzienkami rewizyjnymi sieci kanalizacyjnej;
 - 2) przy urządzeniach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzenia ścieków za pomocą urządzeń typu mini przepompownie, rozdrabniarki.
4. Warunki projektowania przyłączy:
- 1) prowadzić przyłącze najkrótszą trasą;
 - 2) posadowienie przyłącza na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem lub zastosowanie zabezpieczenia przed przemarzaniem, z uwzględnieniem spadku w kierunku sptywu min. 1,5‰;
 - 3) lokalizację pierwszej studni na przyłączy, w odległości max. 15 m licząc od budynku;
 - 4) średnice rur odpływowych z budynku dobrane odpowiednio do ilości i rodzaju ścieków;
 - 5) zapewnienie dojazdu i dostępu do studni rewizyjnych;
 - 6) zakaz nasadzeń drzew oraz lokalizowania obiektów małej architektury na trasie przyłącza.

ROZDZIAŁ 7. SPOSÓB DOKONYWANIA PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE ODBIORU WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§ 18. Osoba ubiegająca się o przyłączenie powiadamia pisemnie przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na 7 dni roboczych przed planowanym terminem rozpoczęcia robót uzgadniając sposób prowadzenia tych prac oraz warunki i sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo kontroli robót.

§ 19. 1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłączy lub urządzeń przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z warunkami technicznymi.

2. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

3. Odbiór jest dokonywany przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dwuetapowo tj. jako odbiór częściowy w stanie odkrytym po zakończeniu robót montażowych, przed zasypaniem przyłącza oraz odbiór końcowy, na podstawie zgłoszenia dokonywanego każdorazowo przez inwestora (aktualnego lub przyszłego odbiorcę usług) po zakończeniu robót wykonanych na podstawie uprzednio wydanych warunków technicznych.

4. Przed zasypaniem należy wykonać operat geodezyjny, w zakresie wskazanym w warunkach technicznych, w dwóch egzemplarzach, z których jeden dostarcza się do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, a drugi do odpowiedniego organu administracji zajmującego się aktualizacją dokumentacji geodezyjnej.

§ 20. 1. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza lub urządzenia powinien zawierać co najmniej:

- 1) dane identyfikujące inwestora i adres przyłącza;
 - 2) termin odbioru proponowany przez wykonawcę;
 - 3) kompletną dokumentację odbiorową.
2. Po zgłoszeniu gotowości do odbioru i przekazaniu kompletnych dokumentów odbiorowych przez odbiorcę, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne uzgadnia termin odbioru, na nie dłużej niż 7 dni roboczych po dacie zgłoszenia.
3. Odbiór polega na sprawdzeniu zgodności wykonania przyłączy wodociągowego lub kanalizacyjnego z warunkami przyłączenia nieruchomości, a w szczególności na kontroli:
- 1) ułożenia rur w otwartym wykopie (odbiór częściowy);
 - 2) włączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej (odbiór częściowy);
 - 3) wykonania zabudowy zestawu wodomierzowego na przyłączy wodociągowym w budynku lub w studni wodomierzowej;
 - 4) wykonania studni wodomierzowej na przyłączy wodociągowym;
 - 5) wykonania studni kanalizacyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.

§ 21. 1. Protokół odbioru technicznego przyłącza lub urządzenia powinien zawierać co najmniej:

- 1) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia);
- 2) rodzaj odprowadzanych ścieków, dla przyłącza kanalizacyjnego;
- 3) skład i podpisy członków komisji dokonującej odbioru;
- 4) uwagi dotyczące różnic pomiędzy projektem planu sytuacyjnego a realizacją przyłącza lub urządzenia;
- 5) wyznaczoną graficznie granicę eksploatacji przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
- 6) operat geodezyjny.

§ 22. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne uruchamia przyłącze wodociągowe i rozpoczyna dostawę wody oraz odprowadzenie ścieków nie później niż w terminie 7 dni od daty zawarcia umowy i zamontowania wodomierza głównego.

§ 23. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może określić wzory wniosków zgłoszenia odbioru oraz protokołu odbioru.

ROZDZIAŁ 8. SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI USŁUG I ODPWIEDNICH PARAMETRÓW DOSTARCZONEJ WODY I WPROWADZANYCH DO SIECI KANALIZACYJNEJ ŚCIEKÓW

§ 24. O przewidywanych zakłóceniach w realizacji usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne winno uprzedzić odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty.

§ 25. 1. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody oraz przewidywanym obniżeniu jej jakości, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powinno poinformować odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na 2 dni przed terminem ich wystąpienia.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zwolnione jest z powiadamiania odbiorcy usług o przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody oraz przewidywanym obniżeniu jej jakości, jeżeli przyczyną ograniczenia świadczenia usług jest awaria sieci.

§ 26. 1. W razie przerw w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powinno zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować odbiorcę usług o jego lokalizacji i warunkach korzystania. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne poinformuje odbiorcę usług w sposób zwyczajowo przyjęty (np. ogłoszenia na tablicach informacyjnych lub stronie internetowej przedsiębiorstwa) o przewidywanym czasie usunięcia awarii.

2. W przypadku przerwy trwającej od 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane, w miarę swoich możliwości technicznych i organizacyjnych, zapewnić zastępczy punkt poboru wody. O lokalizacji zastępczego punktu poboru wody przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne poinformuje odbiorcę usług w sposób zwyczajowo przyjęty.

3. W nagłych przypadkach niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje niezwłocznie Odbiorców usług o rodzaju zakłóceń i przewidywanym czasie ich trwania. Przepis ust. 2 stosuje się odpowiednio.

ROZDZIAŁ 9. STANDARDY USŁUGI ODBIORCÓW USŁUG, W TYM SPOSÓBY ZAŁĄTWIANIA REKLAMACJI ORAZ WYMIANY INFORMACJI DOTYCZĄCYCH W SZCZEGÓLNOŚCI ZAKŁÓCEŃ W DOSTAWIE WODY I ODPROWADZANIU ŚCIEKÓW

§ 27. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielania odbiorcom usług wszelkich istotnych informacji w szczególności dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług wodę i/lub odprowadzanie ścieków;
- 2) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków, w tym o planowanych przerwach w świadczeniu usług;
- 3) występujących awariach urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

§ 28. 1. Odbiorca usług 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 dotycząca naruszenia jakości, ciągłości dostaw i ciśnienia wody powinna być dokonana niezwłocznie po wystąpieniu zakłócenia w celu dokonania sprawdzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.
3. Inne reklamacje odbiorca usług może zgłaszać w terminie do 14 dni od daty otrzymania faktury lub zdarzenia stanowiącego podstawę reklamacji.
4. Reklamacja powinna zawierać:
- 1) imię i nazwisko lub firmę odbiorcy usług oraz jego adres zamieszkania bądź siedziby;
 - 2) opis przedmiotu reklamacji;
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4) numer i datę umowy, jeśli odbiorca usług posiada więcej, niż jedną umowę;
 - 5) podpis odbiorcy usług.

5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozpatruje reklamację w terminie do 14 dni roboczych od daty jej wniesienia. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu do 30 dni.

6. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do odbiorcy usług, udostępnia on nieruchomości osobom reprezentującym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne. Zaniechanie tego obowiązku wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji.

7. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Możliwe jest także udzielenie odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną, faksem lub w inny sposób, o ile odbiorca usług wskaże taką formę kontaktu.

8. Odmowa odbiorcy usług udostępnienia reklamacji przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w całości lub w części, wymaga sporządzenia uzasadnienia.

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

§ 29. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi odbiorcy usług w sprawach innych niż reklamacje, w szczególności sprawach zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków, w terminach:

- 1) zapytania otrzymane telefonicznie, faksem lub drogą elektroniczną - bez zbędnej zwłoki, jednak w terminie nie dłuższym niż 5 dni roboczych, tym samym kanałem informacyjnym;
- 2) wystąpienia na piśmie - w terminie 14 dni w formie pisemnej, chyba że odbiorca usług dopuścił udzielenie informacji w innej formie.

§ 30. 1. Informacje podane przez odbiorcę usług w umowie, dotyczących w szczególności: adresu siedziby lub miejsca zamieszkania, adresu do korespondencji, wiążą strony do czasu pisemnego zawiadomienia o ich zmianie przez odbiorcę usług.

2. Odbiorca usług ponosi odpowiedzialność za skutki wynikające z zaniedbania obowiązku, o którym mowa w ust. 1, w szczególności pisma kierowane do odbiorcy usług na dotychczasowy adres i przez niego nieodebrane, pozostawia się w aktach przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne ze skutkiem ich doręczenia.

§ 31. 1. Kontrolę i czynności dokonywane na podstawie art. 7 Ustawy przeprowadza się w dniach i godzinach pracy obowiązujących u Odbiorcy usług, w sposób nie zakłócający pracy, z zastrzeżeniem art. 10 pkt 3 Ustawy.

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 PRZECIWOŻAROWE

§ 32. 1. Punktami przeznaczonymi do poboru wody na cele gaśnicze z sieci wodociągowej są hydranty przeciwpożarowe lub inne miejsca uzgodnione z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.

2. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego są:

- 1) Gminne ochotnicze straże pożarne;
- 2) Powiatowe (miejskie) państwowe straże pożarne.

§ 33. 1. W przypadku wystąpienia pożaru oraz braku w najbliższym otoczeniu zbiornika wodnego należy pobrać wodę z hydrantu.

2. Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego dokonywany jest w miejscach uzgodnionych z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, a przede wszystkim z hydrantów poż. zlokalizowanych w okolicy akcji gaśniczej.

3. Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe zobowiązani są:

- 1) na miejsce pożaru przyjechać wozami napełnionymi wodą ze źródła tańszego niż woda z sieci wodociągowej;
- 2) powiadomić przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o miejscu pożaru niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia, nie później jednak niż do godz. 15:00 dnia następującego po dniu zaistnienia pożaru;
- 3) podać, z których hydrantów zerwano płomby w celu pobierania wody na cele poż.;
- 4) przekazać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu danych o ilości wody pobranej z sieci do gaszenia pożaru.

§ 34. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża gminę za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe i inne cele wymienione w art. 22 Ustawy stosując ceny ustalone w tariffie.

2. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są na podstawie pisemnych informacji jednostek straży pożarnej w umowie ustalonej okresach.