

UCHWAŁA NR XIX.161.2020
RADY GMINY IZBICKO
z dnia 24 sierpnia 2020 r.

w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Na podstawie art. 18 ust 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 713) oraz art. 19 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1437 ze zm.) Rada Gminy Izbicko uchwala, co następuje:

§ 1. Uchwala się regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Izbicko stanowiący załącznik do uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Izbicko.

§ 3. Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały traci moc uchwała nr VII/35/07 Rady Gminy Izbicko z dnia 23 kwietnia 2007 r. w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

§ 4. Uchwała podlega ogłoszeniu w Dzienniku Urzędowym Województwa Opolskiego i wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia jej ogłoszenia.

Przewodniczący Rady Gminy

Andrzej Kapica

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Rozdział 1. Przepisy ogólne

§ 1. Niniejszy Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego oraz odbiorców usług na terenie Gminy Izbicko z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

§ 2. Użyte w Regulaminie skróty oznaczają:

- 1) „ustawa” – należy przez to rozumieć Ustawę z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U z 2019 r., poz. 1437 ze zm.);
- 2) „umowa” - należy przez to rozumieć umowę o zaopatrzeniu w wodę i/lub odprowadzaniu ścieków, o której mowa w art. 6 ustawy;
- 3) „Gmina” - należy przez to rozumieć Gminę Izbicko;
- 4) „odbiorca”- należy przez to rozumieć odbiorcę usług, o którym mowa w art. 2 pkt 3 ustawy;
- 5) „przedsiębiorstwo” - należy przez to rozumieć przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, o którym mowa w art. 2 pkt 4 ustawy;
- 6) „sieć” - należy przez to rozumieć sieć, o której mowa w art. 2 pkt 7 ustawy.

Rozdział 2.

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

§ 3. Przedsiębiorstwo w zakresie świadczonych usług jest zobowiązane do zapewnienia poziomu świadczonych usług:

- 1) ciśnienie wody na przyłączy wodociągowym, mierzone przy zaworze za wodomierzem głównym, nie może być mniejsze niż 0,2 MPa i nie większe niż 0,6 MPa;
- 2) ciągłości dostaw wody do odbiorcy usług przeznaczona do spożycia przez ludzi w ilości nie mniejszej niż 0,2 m³/dobę/osobę oraz 73 m³/rok;
- 3) jakość wody powinna odpowiadać jakości wody do spożycia przez ludzi, określonych w obowiązujących przepisach i parametrach nieprzekraczających wymienionych wartości: pH-6,5-9,5; przewodność elektryczna ≤ 2500 μS/cm; żelazo ≤ 200 μg/l; mętność < 0,7 NTU; bakterie grupy coli – 0 jtk/100 ml; Escherichia coli - 0 jtk/100 ml; Enterokoki - 0 jtk/100 ml oraz ogólną liczbę mikroorganizmów w temp. 22°C < 100 jtk/1 ml;
- 4) prowadzenia regularnej wewnętrznej kontroli jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

§ 4. W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo jest zobowiązane:

- 1) przyjmować do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieki wprowadzone przez odbiorców usług, w ilości nie mniejszej niż 0,2 m³/dobę/osobę oraz 73 m³/rok;
- 2) zapewnić stały odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z dopuszczalnymi parametrami: -ChZTCR= 500 mg O₂/l, -BZT5= 250 mg O₂/l, -Zawiesiny ogólne = 350 mg/l;
- 3) zapewnić w sposób ciągły odbiór ścieków (przemysłowych) o parametrach określonych indywidualnie dla odbiorców usług na podstawie uzyskanych pozwoleń wodnoprawnych;
- 4) odprowadzać wprowadzone ścieki do posiadanych urządzeń kanalizacyjnych.

Rozdział 3.

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 5. 1. Świadczenie usług w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy między przedsiębiorstwem, a odbiorcą usług zgodnie z art. 6 ustawy.

2. Umowa jest zawierana na pisemny wniosek podmiotu posiadającego tytuł prawny do nieruchomości, która jest przyłączona do sieci znajdującej się w posiadaniu przedsiębiorstwa.

3. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzanie ścieków z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym powinien zawierać:

- 1) imię, nazwisko lub nazwę, adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy;
- 2) wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę;
- 3) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa, czy też posiada własne ujęcie wody;
- 4) oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej Przedsiębiorstwa, czy też wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków;
- 5) oświadczenie wnioskodawcy na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczaną wodę;
- 6) oświadczenie wnioskodawcy jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy (przemysłowe, bytowe albo komunalne).

4. Umowa może być zawarta z osobami korzystającymi z lokali znajdujących się w budynku wielolokalowym na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, po spełnieniu warunków określonych w ustawie.

5. Wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzanie ścieków z osobą korzystającą z lokalu powinien zawierać elementy wskazane w ust. 3, a ponadto:

- 1) imię, nazwisko lub nazwę oraz adres osoby korzystającej z lokalu, co do której składany jest wniosek o zawarcie umowy wraz z umocowaniem do złożenia wniosku w imieniu i na rzecz tej osoby;
- 2) wskazanie lokalu, co do którego wnioskodawca żąda zawarcia umowy.

6. Umowa, o której mowa w § 6 ust. 1 może być zawarta w lokalu przedsiębiorstwa lub poza nim. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, odbiorcy usług będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od takiej umowy w terminie i na zasadach uregulowanych w Ustawie z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta.

7. W przypadku zmiany stanu prawnego nieruchomości, która jest przyłączona do sieci przedsiębiorstwa, skutkującą zmianą odbiorcy, przedsiębiorstwo zawiera umowę z nowym odbiorcą z zachowaniem dotychczasowych warunków technicznych świadczenia usług.

8. Umowa może zostać zawarta także z podmiotem, który korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

§ 6. 1. Podpisanie umowy z odbiorcą usług, właścicielem lub zarządcą następuje po złożeniu przez niego wniosku o zawarcie umowy.

2. Przedsiębiorstwo w terminie 14 dni sporządza i przedkłada wnioskodawcy projekt umowy od dnia złożenia kompletnego wniosku o zawarcie umowy lub informuje wnioskodawcę o przyczynach uniemożliwiających jej podpisanie.

3. Zawarcie umowy powinno nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku.

4. Wszelkie zmiany faktyczne i prawne skutkujące zmianą treści umowy odbiorca powinien zgłaszać w przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w ciągu 7 dni.

Rozdział 4.

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

§ 7. 1. Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków stanowi aktualna taryfa przedsiębiorstwa, określająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, a także ilość wody dostarczonej do nieruchomości i odpowiednio ilość odprowadzonych ścieków określona zgodnie z art. 27 ustawy.

2. Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług zostaną określone w umowie.

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

4. Datę, formę i sposób zapłaty przedsiębiorstwo określa w fakturze, zgodnie z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.

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

6. Taryfa przedsiębiorstwa, określająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, a także ilość wody dostarczonej do nieruchomości i odpowiednio ilość odprowadzonych ścieków jest dostępna w siedzibie przedsiębiorstwa i na stronie internetowej przedsiębiorstwa.

§ 8. 1. Podstawę ustalenia ilości pobranej wody lub wprowadzonych ścieków stanowią:

- wodomierz główny,
- wodomierz,
- urządzenie pomiarowe, a w przypadku jego braku ilość odprowadzonych ścieków ustala się jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie,
- przeciętne normy zużycia, – w przypadku braku wodomierza głównego,
- lub ilości ustalone w umowie.

2. Terminy odczytu wodomierzy określa przedsiębiorstwo w umowie o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

3. W przypadku braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzanych ścieków ustala się w ilości równej dostarczanej wody.

4. W rozliczeniach ilości odprowadzanych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w tych przypadkach, kiedy wielkość jej zużycia na ten cel, ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy.

5. W przypadku braku możliwości odczytania ilości zużytej wody i odprowadzanych ścieków określa się te ilości zgodnie z umową o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

6. W okresie odczytów na przełomie zmiany taryf, ilość wody i ścieków naliczana będzie proporcjonalnie do zużycia wody przed zmianą i po wprowadzeniu taryfy, lub na podstawie rzeczywistego odczytu wskazań wodomierza lub urządzenia pomiarowego.

Rozdział 5.

Warunki przyłączenia do sieci

§ 9. 1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci składa do przedsiębiorstwa wnioski o określenie warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej.

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

- 1) oznaczenie wnioskodawcy (imię i nazwisko/nazwę), wraz z danymi umożliwiającymi kontakt z wnioskodawcą,

- 2) w przypadku osób prawnych odpis z właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu;
- 3) rodzaj przyłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne);
- 4) określenie wielkości przewidywanego poboru wody i jej przeznaczenie;
- 5) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju, a w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również określenie przewidywanej jakości (charakterystyki) odprowadzanych ścieków,
- 6) adres nieruchomości, do której będzie dostarczana woda, lub z której będą odprowadzane ścieki,
- 7) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i/lub odprowadzania ścieków.

3. W przypadku nieruchomości, z której będą odprowadzane wody opadowe i roztopowe wniosek winien dodatkowo zawierać określenie jej powierzchni, sposobu zagospodarowania i przeznaczenia.

4. Przedsiębiorstwo, w przypadku istnienia technicznych możliwości świadczenia usług wodociągowych i/lub kanalizacyjnych, wydaje warunki techniczne przyłączenia i przekazuje je podmiotowi ubiegającemu się o podłączenie do sieci w terminie do 30 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku.

5. Warunki techniczne, o których mowa w ust. 4, powinny określać:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci, w tym także miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego,
- 2) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości i jej przeznaczenie,
- 3) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich rodzaj,
- 4) wytyczne do projektowania,
- 5) informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci powinien przedłożyć przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu do uzgodnienia w celu realizacji przyłącza,
- 6) wytyczne wykonawcze,
- 7) wytyczne dotyczące odbioru wykonanego przyłącza,
- 8) okres ważności wydanych warunków przyłączenia, który nie może być krótszy niż 2 lata.

6. W przypadku braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci/odmowy przyłączenia do sieci, przedsiębiorstwo w terminie do 30 dni od otrzymania prawidłowo wypełnionego i kompletnego wniosku o którym mowa w ust. 2, informuje pisemnie wraz z uzasadnieniem o tym osobę ubiegającą się o przyłączenie wskazując powody, które uniemożliwiają przyłączenie.

§ 10. Do dokonania włączenia przyłącza do sieci wodociągowej uprawnione jest wyłącznie przedsiębiorstwo, natomiast włączenia do sieci kanalizacyjnej należy dokonywać pod nadzorem przedsiębiorstwa. Zasady i tryb dokonywania włączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej zawarte zostaną w warunkach technicznych.

§ 11. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej poprzez niezależne przyłącze wodociągowe i/lub poprzez niezależne przyłącze kanalizacyjne.

Rozdział 6.

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo - kanalizacyjnych

§ 12. 1. Dostęp do usług przedsiębiorstwa wyznacza istnienie urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa, techniczne możliwości istniejących urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, a to stan technicznych możliwości świadczenia usług, zdolności produkcyjnych ujęć wody, przepustowość i faktyczne możliwości odbioru i oczyszczania ścieków.

2. Przedsiębiorstwo o ile istnieją techniczne możliwości świadczenia usług w zakresie dostawy wody i odbioru ścieków, wydaje warunki przyłączenia nieruchomości do sieci.

3. Ustala się techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:

- 1) przyłącza wodociągowe należy wykonać z rur PE o średnicy nominalnej zgodnej z zapotrzebowaniem obiektu budowlanego, lecz nie mniejszym niż 32 mm, uwzględniając zależności kategorii obiektu na cele ppoż.;
- 2) w miejscu włączenia do sieci zamontować zawór odcinający, a obudowę zasuwę wyposażać w skrzynkę uliczną i brukować;
- 3) uwzględniając sferę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienia przewodów w gruncie należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną drogą;
- 4) przyłącze zakończyć zestawem wodomierzy o średnicy 25 mm (w budynkach jednorodzinnych) z zaworem antyskażeniowym, zainstalowanym w pomieszczeniu o temp. min. + 4°C lub w szczelnej studziencie wodomierzowej w pozycji poziomej;
- 5) przyłącza kanalizacyjne należy wykonać z rur PCV o średnicy 150 mm;
- 6) przy urządzeniach posadowionych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń typu mini przepompownie, rozdrabniarki.

4. Przy projektowaniu przyłącza należy uwzględnić:

- 1) poprowadzenie przyłącza najkrótszą drogą;
- 2) posadowienie przyłącza na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem lub zastosowanie odpowiedniego zabezpieczenia przed przemarzaniem;
- 3) dojazd i dostęp do studni rewizyjnych na przyłączu kanalizacyjnym.

§ 13. Informacje o możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych można uzyskać w przedsiębiorstwie. Przedsiębiorstwo udostępnia bezpłatnie do wglądu studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego Gminy Izbicko, miejscowy plan zagospodarowania oraz niniejszy Regulamin.

§ 14. Jeżeli przedsiębiorstwo odmówi przyłączenia nieruchomości do sieci, jest ono obowiązane przesłać podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie do sieci, pisemną odpowiedź wraz z uzasadnieniem.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania odbioru przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wykonanego przyłącza

§ 14.1. Przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia oraz uzgodnioną dokumentacją techniczną, według zasad określonych w warunkach technicznych.

2. Określone w umowie przyłączeniowej próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron na podstawie pisemnego zgłoszenia podmiotu ubiegającego się o podłączenie do sieci złożonego w przedsiębiorstwie z co najmniej dwudniowym wyprzedzeniem.

3. Odbiór robót częściowych ulegających zakryciu (zasypaniu), w tym częściowemu zakryciu (zasypaniu), podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu przed zakryciem (zasypaniem). Odbiór częściowy robót ulegających zasypaniu następuje w dniu zgłoszenia gotowości do odbioru lub w dniu następnym.

4. Odbiór końcowy następuje na pisemny wniosek inwestora (wykonawcy) w ciągu 14 dni od daty zgłoszenia.

5. Odbiór końcowy dokonywany jest na podstawie końcowego protokołu odbioru technicznego według zasad określonych w warunkach przyłączenia względnie umowie o przyłączenie.

6. Odbiór wykonanego przyłącza potwierdzony zostaje wydaniem protokołu odbioru technicznego, który powinien zawierać:

- 1) datę odbioru,
- 2) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem: przeznaczenia przyłącza (rodzaju: wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości, granicy odpowiedzialności za przyłącze wodociągowe i/lub kanalizacyjne (w przypadku przyłącza kanalizacyjnego granicę odpowiedzialności przedsiębiorstwa określa się poprzez wskazanie rzędnych studni kanalizacyjnej),
- 3) skład komisji, w tym: upoważnionych przedstawicieli stron,
- 4) nazwę osoby/wnioskodawcy ubiegającej/go się o podłączenie do sieci i adres nieruchomości, do której wykonano podłączenie,
- 5) ocenę prawidłowości wykonania przyłącza (podpisy członków komisji).

8. Protokół końcowego odbioru technicznego stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania przyłącza i jego podpisanie przez strony upoważnia odbiorcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy.

9. Włączenie dopływu wody do nieruchomości i możliwości korzystania z usług kanalizacyjnych nastąpi w dniu podpisania umowy.

10. Przedsiębiorstwo może odmówić przyłączenia do sieci, jeżeli przyłącze zostało wykonane: bez jego wiedzy, niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi lub przepisami prawa, w tym z niniejszym regulaminem.

Rozdział 8.

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

§ 15. W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług i/lub odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek:

- 1) poinformować niezwłocznie odbiorców usług o takich przypadkach, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i/lub odpowiednich parametrów dostarczanej wody;
- 2) zapewnienia odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformowania odbiorców usług o lokalizacji takich punktów, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób;
- 3) podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i/lub odpowiednich parametrów dostarczanej wody;
- 4) poinformować odpowiednie gminne dyżurne służby, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług.

§ 16. 1. O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i/lub odprowadzaniu ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 3 dni robocze przed planowaną przerwą w świadczeniu usług.

2. W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo może o zdarzeniach wskazanych w ust. 1 poinformować właściciela lub zarządcę budynku nieruchomości oraz osoby korzystające z lokali, z którymi przedsiębiorstwo zawarło umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

3. W razie planowanej przerw w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnienia odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody i poinformowania odbiorców usług o lokalizacji takich punktów, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób.

Rozdział 9.

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

§ 17. 1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielania odbiorcom wszelkich istotnych informacji w szczególności dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę umowy o zaopatrzenie w wodę 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.

§ 18. 1. Przedsiębiorstwo udziela informacji za pośrednictwem telefonu, elektronicznych środków przekazu, faksu lub pisemnie, bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym niż 3 dni od daty zapytania przez odbiorcę.

2. Jeżeli udzielenie informacji wymaga ustaleń w dłuższych terminach, przedsiębiorstwo informuje o tym fakcie osobę, która złożyła zapytanie i wskazuje ostateczny termin udzielenia odpowiedzi. Termin ten nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia zapytania.

§ 19. Przedsiębiorstwo zapewnia, aby w jego siedzibie i/lub na jego stronie internetowej udostępnione były:

- 1) dokumenty w aktualnym brzmieniu:
 - a) taryfa za dostarczoną wodę i odprowadzane ścieki
 - b) niniejszy Regulamin,
- 2) informacje dotyczące:
 - a) warunków zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów;
 - b) tekstu jednolitego ustawy (w przypadku braku tekstu jednolitego – tekstu ujednoliconego) wraz z aktami wykonawczymi;
 - c) wyniku ostatniego badania jakości wody;
 - d) aktualnego wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, z wyłączeniem przypadków, o których mowa w art. 21 ust. 7 ustawy;
 - e) procedury reklamacyjnej;
 - f) sposobu rozstrzygnięcia, zgodnie z ustawą, spraw spornych w przedmiocie:
 - odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo;
 - odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości, podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

§ 20. 1. Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorcy reklamacji w dowolnej formie (ustnie, telefonicznie, e-mail, pisemnie, etc.) dotyczących świadczonych przez nie usług, w tym w szczególności wysokości naliczonych opłat za takie usługi, ilości i jakości świadczonych usług, funkcjonowania urządzeń pomiarowych (opomiarowania) niezależnie od ich własności.

2. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego w możliwie najkrótszym terminie oraz w formie pisemnej o sposobie załatwiania reklamacji i sposobie rozstrzygnięcia spraw spornych zgodnie z ustawą, przy czym termin ten nie może wynosić więcej niż 30 dni od daty wpływu reklamacji.

3. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do odbiorcy, udostępnia on nieruchomość osobom reprezentującym przedsiębiorstwo. Zaniechanie tego obowiązku wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji.

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 21. Prawo do pobierania wody na cele przeciwpożarowe z sieci przedsiębiorstwa posiadają wyłącznie jednostki ochrony przeciwpożarowej.

§ 22. Woda z istniejących hydrantów może być przeznaczana wyłącznie na cele przeciwpożarowe.

§ 23. Jednostki ochrony przeciwpożarowej zobowiązane są do:

- 1) prowadzenia bieżącej ewidencji miejsc, z których została pobrana woda oraz ilość pobranej wody z urządzeń przedsiębiorstwa;
- 2) składania przedsiębiorstwu w terminie 7 dni po upływie kwartału kwartalnych sprawozdań dotyczących miejsc poboru wody i ilości pobranej wody z urządzeń przedsiębiorstwa na cele przeciwpożarowe;

§ 24. W przypadku pobrania przez jednostki ochrony przeciwpożarowej wody na cele przeciwpożarowe instalacji odbiorcy, jednostki te są zobowiązane przekazać przedsiębiorstwu informację o ilości pobranej wody w terminie 3 dni od dnia jej pobrania.