

**UCHWAŁA NR XXVI/207/2021
RADY GMINY TUROŚŃ KOŚCIELNA**

z dnia 30 września 2021 r.

**w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy
Turośń Kościelna**

Na podstawie art. 19 ust. 3-6 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028), w związku z art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2021 r. poz. 1372), Rada Gminy Turośń Kościelna uchwala co następuje:

§ 1. Uchwala się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Turośń Kościelna, stanowiący załącznik do uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Turośń Kościelna.

§ 3. Traci moc uchwała Nr II/14/2018 Rady Gminy Turośń Kościelna z dnia 29 listopada 2018 r. w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Turośń Kościelna (Dz. Urz. Woj. Podl. z 2018 r. poz. 4841).

§ 4. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Podlaskiego.

Przewodniczący Rady Gminy

Jarosław Czech

**Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków
na terenie Gminy Turośń Kościelna**

**Rozdział 1.
PRZEPISY OGÓLNE**

§ 1. Niniejszy Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi za pomocą urządzeń wodociągowych oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych na terenie gminy Turośń Kościelna.

§ 2. 1. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o „Ustawie” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r., poz. 2028 z późn. zm.).

2. użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty prawne 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. Przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnienia następującego minimalnego poziomu świadczonych usług:

- 1) ciągłości i niezawodności dostawy wody do nieruchomości o ciśnieniu umożliwiającym użytkowanie wody nie mniejszym niż 0,05 MPa, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę i 182,5m³ rocznie, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych, m.in. strukturą i średnicą przyłącza wodociągowego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług.
- 2) zapewnić dostawę wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi o należytej jakości, wolną od mikroorganizmów chorobotwórczych i pasożytów w liczbie stanowiącej potencjalne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego, wszelkich substancji w stężeniach stanowiących potencjalne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego oraz nie wykazującą agresywnych właściwości korozyjnych o jakości i parametrach nieprzekraczających wymienionych nieprzekraczających parametrów określonych w przepisach obowiązującego prawa, a w szczególności w zakresie następujących parametrów:
 - a) żelazo 200µg Fe/l,
 - b) mangan 50µg Mn/l,
 - c) jon amonowy 0,50 mg NH₄⁺/l,
 - d) azotany 50mg NO₃⁻/l,
 - e) azotyny 0,50 mg NO₂⁻/l,
 - f) barwa akceptowalna i bez nieprawidłowych zmian,
 - g) mętność 1NTU,
 - h) pH 6,5-9,5,
- 3) ciągłości i niezawodności odprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę i 182,5m³ rocznie, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych m.in. strukturą, średnicą przyłącza kanalizacyjnego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług.

§ 4. 1. W zakresie dostarczania wody Przedsiębiorstwo:

- 1) zapewnia ciągłość dostawy wody w ilości, zapewniającej zaspokojenie potrzeb bytowych odbiorców świadczonych usług,
- 2) dostarcza odbiorcy usług wodę z sieci wodociągowej na podstawie pisemnej umowy, o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa i niniejszym regulaminem,
- 3) w zakresie w jakim wymagają tego przepisy prawa, wydaje warunki techniczne niezbędne do podłączenia do sieci będącej w eksploatacji przedsiębiorstwa oraz uzgadniać przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną,
- 4) prowadzi regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody,
- 5) prowadzi okresową kontrolę urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo,
- 6) odpowiada za utrzymanie i prawidłowe funkcjonowanie urządzeń wodociągowych,
- 7) usuwa awarie urządzeń wodociągowych,
- 8) wznawia dostarczanie wody niezwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających odcięcie przyłącza wodociągowego.

2. W zakresie odbioru ścieków Przedsiębiorstwo:

- 1) zapewnia przyjęcie do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieki wprowadzane przez odbiorcę usług,
- 2) zapewnia ciągły odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i obowiązującą umową o odprowadzanie ścieków,
- 3) odprowadza wprowadzone ścieki do posiadanych urządzeń,
- 4) zapewnia należyte warunki odbioru ścieków oraz zapewnia jakość oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych oraz przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych,
- 5) wydaje warunki techniczne przyłączenia nieruchomości do sieci i uzgadniania dokumentacji projektowej,
- 6) wznawia odprowadzanie ścieków niezwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających odcięcie przyłącza kanalizacyjnego.

Rozdział 3.

SZCZEGÓŁOWE WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

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

2. Niezwłocznie od dnia złożenia przez przyszłego odbiorcę usług wniosku o zawarcie umowy, o którym mowa § 16 niniejszego Regulaminu, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzanie ścieków.

§ 6. Postanowienia umowy nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych oraz postanowień Regulaminu.

§ 7. Umowa winna zawierać postanowienia wynikające z ustawy oraz z niniejszego Regulaminu.

§ 8. Umowa określa miejsce wykonywania usługi dostawy wody i odbioru ścieków.

§ 9. 1. Umowa może być zawarta z osobami korzystającymi z lokali na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego, na warunkach określonych w ustawie.

2. Do wniosku dołącza się schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym.

3. W terminie 14 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku, przedsiębiorstwo jest zobowiązane określić wymagania techniczne dla włączenia budynku do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej.

§ 10. 1. Umowa jest zawierana na czas nieoznaczony lub oznaczony.

2. Zmiana umowy następuje w formie aneksu do umowy, na piśmie, pod rygorem nieważności.

3. Nie wymaga formy pisemnej zmiana umowy dotycząca taryfy lub adresu do korespondencji.

§ 11. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym powinien w szczególności określać:

- 1) imię, nazwisko, (lub nazwę), PESEL, lub REGON i numer NIP (o ile wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą) oraz 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 wodociągowo - kanalizacyjnego, czy też posiada własne ujęcie wody,
- 4) oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego, czy też wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków,
- 5) oświadczenie wnioskodawcy na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczaną wodę (gospodarstwo domowe, przemysłowe, usługi, inne),
- 6) oświadczenie wnioskodawcy jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane (przemysłowe, bytowe albo komunalne),
- 7) oświadczenie wnioskodawcy dotyczące tytułu prawnego do korzystania z nieruchomości.

§ 12. Wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne z osobą korzystającą z lokalu powinien zawierać elementy wskazane w § 16 Regulaminu, a ponadto :

- 1) imię, nazwisko, (lub nazwę), lub REGON i numer NIP (o ile osoba taka go posiada) 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 chce zawrzeć umowę,
- 3) oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osoby korzystającej z lokalu o zasadach rozliczeń, o których mowa w art. 6 ust. 3 i 4 Ustawy, oraz obowiązku regulowania dodatkowych opłat wynikających z taryf za dokonywane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozliczenie,
- 4) schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym wraz z określeniem lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych w obrębie budynku wielolokalowego.

§ 13. Po rozwiązaniu umowy lub jej wygaśnięciu przedsiębiorstwo dokonuje zamknięcia przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego oraz demontuje wodomierz główny.

§ 14. Jeżeli odbiorca usług nie otrzyma faktury w okresie planowanych rozliczeń zgodnie z zawartą umową, powinien ten fakt zgłosić w przedsiębiorstwie

Rozdział 4.

SPOSÓB ROZLICZEŃ W OPARCIU O CENY I STAWKI OPŁAT USTALONE W TARYFACH

§ 15.1. Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków stanowi aktualna taryfa przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, 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, określone zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa w tym art. 27 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

2. Podstawę ustalenia ilości pobranej wody lub wprowadzonych ścieków stanowią: wodomierz główny, urządzenie pomiarowe, przeciętne normy zużycia oraz ilości ustalonej w umowie.

3. Częstotliwość okresów rozliczeniowych określa przedsiębiorstwo wodociągowo -kanalizacyjne w umowie o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzanie ścieków.

4. 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 wielolokalowego oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali, lub wyłącznie odbiorcom usług będących osobami korzystającymi z lokali, z którymi przedsiębiorstwo wodociągowo -kanalizacyjne zawarło odrębne umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków.

5. Przedsiębiorstwo ma prawo wystawiać faktury zaliczkowe na podstawie dotychczasowego zużycia, które zostaną rozliczone w fakturze ostatecznej, po dokonaniu odczytu wskazań wodomierza głównego.

Rozdział 5.

WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI

§ 16.1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej odbywa się na wniosek podmiotu ubiegającego się o przyłączenie.

2. Celem złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, osoba ubiegająca się o przyłączenie może skorzystać z wzorów wniosków i oświadczeń dostępnych w siedzibie oraz na stronie internetowej Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

3. Podmiot ubiegający się o przyłączenie jego nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej składa Przedsiębiorstwu wniosek o przyłączenie, który powinien zawierać, elementy wskazane w przepisach powszechnie obowiązującego prawa co najmniej :

- 1) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci;
- 2) wskazanie lokalizacji nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci, w tym jego adres i numer działki ewidencyjnej, na której się znajduje;
- 3) informacje o przeznaczeniu i sposobie wykorzystywania nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci;
- 4) określenie dobowego zapotrzebowania na wodę z podziałem na wodę do celów bytowych, technologicznych, przeciwpożarowych oraz innych, z uwzględnieniem przepływów średniodobowych i maksymalnych godzinowych oraz wielkości ładunku zanieczyszczeń;
- 5) określenie ilości i jakości odprowadzanych ścieków z podziałem na ścieki bytowe i przemysłowe;
- 6) plan zabudowy lub szkic sytuacyjny, określający usytuowanie przyłącza w stosunku do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i sieci uzbrojenia terenu.
- 7) wskazanie proponowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i odprowadzania ścieków,
- 8) datę i podpis osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci,
- 9) określenie rodzaju instalacji i urządzeń służących do odbioru usług ze wskazaniem ewentualnych innych źródeł poboru wody.

§ 17. Warunki techniczne przyłączenia powinny określać co najmniej:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej Przedsiębiorstwa,
- 2) informacje o rodzaju i treści dokumentów, jakie powinien przedłożyć podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci,
- 3) parametry techniczne przyłącza,
- 4) miejsce zainstalowania urządzenia pomiarowego - w przypadku zamiaru odprowadzania ścieków przemysłowych i wystąpienia przesłanek określonych w art. 10 pkt 6 ustawy,
- 5) miejsce zainstalowania wodomierza głównego.

Rozdział 6.

TECHNICZNE WARUNKI OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚĆ DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH

§ 18.1. Ustala się techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:

- 1) W zakresie usług wodociągowych :
 - a) nieruchomość może zostać podłączona do istniejącej sieci wodociągowej poprzez przyłącze wodociągowe, włączone bezpośrednio do sieci wodociągowej,
 - b) odległość nieruchomości od sieci wodociągowej oraz lokalizacja nieruchomości nie wskazuje na konieczność rozbudowy sieci wodociągowej,

- c) na przyłączy wodociągowym może być zainstalowany tylko jeden wodomierz główny,
 - d) instalacja wodociągowa w budynku wykonana jest zgodnie z warunkami, technicznymi, jakim powinny odpowiadać obiekty budowlane i ich usytuowanie, o których mowa w art.7 ust.1 pkt 1) ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo budowlane.
- 2) W zakresie usług kanalizacyjnych:
- a) nieruchomość może zostać podłączona do istniejącej sieci kanalizacyjnej poprzez przyłącze kanalizacyjne, włączone bezpośrednio do sieci kanalizacyjnej,
 - b) odległość nieruchomości od sieci kanalizacyjnej oraz lokalizacja nieruchomości nie wskazuje na konieczność rozbudowy sieci kanalizacyjnej,
 - c) przyłącze kanalizacyjne z nieruchomości powinno być włączone do sieci kanalizacyjnej poprzez studnię rewizyjną zlokalizowaną na tej sieci. W przypadku włączenia przyłącza kanalizacyjnego do kanału o średnicy $\geq \text{Ø}600$ dopuszcza się wykonanie tego włączenia bezpośrednio do kanału, przy czym w takiej sytuacji studnia rewizyjna winna być zabudowana na przyłączy kanalizacyjnym bezpośrednio przy włączeniu go do kanału,
 - d) średnica minimalna przyłącza kanalizacyjnego wynosi $\text{Ø}160$, a maksymalna ograniczona jest średnicą i przepustowością sieci kanalizacyjnej w miejscu włączenia przyłącza do sieci,
 - e) instalacja kanalizacyjna w budynku wykonana jest zgodnie z warunkami technicznymi, jakim powinny odpowiadać obiekty budowlane i ich usytuowanie, o których mowa w art.7 ust.1 pkt 1) ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo budowlane.

Rozdział 7.

SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU, PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§ 19. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci przed rozpoczęciem budowy i po sporządzeniu dla przyłączy planu sytuacyjnego na kopii aktualnej mapy zasadniczej lub jednostkowej, przedkłada przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu sporządzony plan celem sprawdzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, czy uwzględnia on wydane warunki przyłączenia do sieci.

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

- 1) ułożenia rur w otwartym wykopie, pod rygorem odkrycia wykonanego przyłącza przez podmiot przyłączający bądź pokrycia kosztu inspekcji TV przyłącza kanalizacyjnego,
- 2) funkcjonowania zestawu wodomierzowego na przyłączy wodociągowym w budynku lub w studni wodomierzowej,
- 3) wykonania studni wodomierzowej na przyłączy wodociągowym,
- 4) wykonania studni kanalizacyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.

2. Protokół odbioru przyłącza stanowi potwierdzenie prawidłowości jego wykonania.

3. 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.

4. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia oraz z przedstawioną w ramach uzgodnień dokumentacją techniczną.

5. Należy pisemnie lub telefonicznie ustalić termin wykonania i odbioru przyłącza z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym z co najmniej 3-dniowym wyprzedzeniem przed przystąpieniem do planowanych prac, z zastrzeżeniem, że wykonanie i odbiór przyłącza może nastąpić jedynie, jeśli w okresie 3 dni poprzedzających planowane prace oraz w dniu planowanych prac temperatura powietrza i gruntu nie była i nie jest niższa niż $+1^{\circ}\text{C}$ chyba, że wyższa temperatura powietrza lub gruntu lub dłuższy okres utrzymywania się określonych temperatur, wymagane są przez producentów lub dostawców rozwiązań lub materiałów stosowanych przy wykonaniu robót.

6. Określone w warunkach przyłączenia odbiór końcowy, a także próby i odbiory częściowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

7. Odbioru dokonuje się przed zasypaniem przyłącza. Odbiór prac ulegających częściowemu zakryciu (zasypaniu) podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).

8. Przed zasypaniem przyłącza podmiot przyłączany zobowiązany jest wykonać geodezyjną inwentaryzację powykonawczą w zakresie wymaganym przepisami powszechnie obowiązującego prawa w dwóch egzemplarzach, z których jeden dostarcza do Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, a drugi do odpowiedniego organu zajmującego się aktualizacją dokumentacji geodezyjnej.

9. Po dokonaniu pozytywnego odbioru technicznego i zawarciu umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków następuje montaż przyrządów pomiarowych.

Rozdział 8.

SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI USŁUG I ODPOWIEDNIH PARAMETRÓW DOSTARCZANEJ WODY I WPROWADZANYCH DO SIECI KANALIZACYJNEJ ŚCIEKÓW

§ 21.1. W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług oraz 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 lokalnych lub w inny zwyczajowo przyjęty przez przedsiębiorstwo sposób, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody, jeżeli jest on możliwy do przewidzenia,
- 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 przez przedsiębiorstwo sposób,
- 3) podjąć, w zakresie w jakim jest to możliwe, niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody.

2. O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług, na swojej stronie internetowej, w mediach lokalnych lub w inny zwyczajowo przyjęty przez przedsiębiorstwo sposób, co najmniej na 3 dni robocze przed dniem, w którym przerwa w świadczeniu usług się rozpocznie. Jeżeli planowane jest odcięcie dostaw wody lub zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego, przedsiębiorstwo informuje, w sposób opisany powyżej, odbiorców usług co najmniej 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, podając jednocześnie informacje o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadkach wskazanych w przepisach prawa, w tym przypadku, gdy wykonano je niezgodnie z przepisami prawa lub jakość wprowadzanych do sieci ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa, w szczególności w ustawie i w wydanych do niej aktach wykonawczych. Postanowienie to nie narusza innych uprawnień przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikających z ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

Rozdział 9.

STANDARZY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG, A W SZCZEGÓLNOŚCI SPOSOBY ZAŁATWIANIA REKLAMACJI ORAZ WYMIANY INFORMACJI DOTYCZĄCYCH W SZCZEGÓLNOŚCI ZAKŁÓCEŃ W DOSTAWIE WODY I ODPROWADZANIU ŚCIEKÓW

§ 22.1 Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za obsługę odbiorców usług oraz podmiotów ubiegających się o przyłączenie do sieci, w tym informowanie ich o obowiązujących przepisach i regulacjach, umowach oraz o wynikających z nich praw i obowiązków, a także przyjmowania reklamacji, jak również do informowania o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawiania dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby informacje zawierające co najmniej:

- 1) wskazanie komórki organizacyjnej upoważnionej do kontaktów z odbiorcami usług oraz podmiotami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji,
- 2) dane umożliwiające kontakt,
- 3) godziny przyjmowania reklamacji oraz udzielania informacji,
- 4) były udostępnione w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz na jego stronie internetowej.

§ 23. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby w jego siedzibie lub na jego stronie internetowej udostępnione były:

- 1) dokumenty w aktualnym brzmieniu:
 - a) taryfa,
 - b) niniejszy regulamin,
 - c) tekst jednolity ustawy (w przypadku braku tekstu jednolitego – tekst ujednoczony) wraz z aktami wykonawczymi.
- 2) informacje dotyczące:
 - a) szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów,
 - b) procedury reklamacyjnej,
 - c) sposobu rozstrzygania, zgodnie z ustawą, spraw spornych w przedmiocie:
 - odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
 - odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości, osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

§ 24. 1. Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług, w tym w szczególności dotyczących:

- a) wysokości naliczonych odbiorcy opłat za takie usługi,
- b) ilości i jakości świadczonych usług,
- c) funkcjonowania przyrządów pomiarowych (opomiarowania) należących do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

2. Reklamacja powinna być sporządzona i doręczona przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

3. Reklamacja dotycząca naruszenia jakości, ciągłości dostaw i ciśnienia wody powinna być dokonana niezwłocznie po wystąpieniu zakłócenia w celu dokonania sprawdzenia przez przedsiębiorstwo wodno-kanalizacyjne.

4. Inne reklamacje Odbiorca może zgłaszać w terminie 21 dni od daty otrzymania faktury lub zdarzenia stanowiącego podstawę reklamacji.

5. Reklamacje powinny zawierać:

- a) imię i nazwisko albo firmę podmiotu zgłaszającego reklamację,
- b) przedmiot reklamacji,
- c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- d) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację,
- e) numer i datę umowy, jeśli Odbiorca posiada więcej niż jedną umowę,
- f) podpis Odbiorcy.

6. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji w terminie 30 dni od daty jej wpływu w formie pisemnej, chyba że podmiot zgłaszający reklamację wskaże inny sposób kontaktu.

7. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do Odbiorcy, udostępnia on nieruchomość osobom reprezentującym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne. Zaniechanie udostępniania nieruchomości wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji.

8. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Możliwe jest także udzielenie odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną, faksem lub w inny sposób, o ile Odbiorca wskaże taką formę.

9. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w całości lub w części wymaga sporządzenia uzasadnienia.

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

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

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi Odbiorcy w sprawach innych niż reklamacje, w szczególności w sprawach zakłóceń w dostawie wody i odprowadzenia ścieków, w terminach:

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

§ 26. 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.

§ 27. 1. W przypadku opóźnienia z wpłatą należności, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wystawia upomnienie.

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

§ 28. 1. Kontrole i czynności dokonywane na podstawie art. 7 ustawy przeprowadza się w dniach i godzinach pracy obowiązujących u Odbiorcy, w sposób nie zakłócający pracy, z zastrzeżeniem art. 10 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków z zastrzeżeniem ustępu 2.

2. Kontrolę w lokalu mieszkalnym przeprowadza się w godzinach od 7⁰⁰ do 20⁰⁰, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Rozdział 10.

WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWPÓŻAROWE

§ 29. 1. Prawo do pobierania wody na cele przeciwpożarowe z sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego posiadają wyłącznie jednostki straży pożarnej.

2. Informacja o ilości wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem miejsca i daty poboru określa pisemna informacja składana przez komendanta straży pożarnej.

§ 30. 1. Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa dokonywany jest w miejscach uzgodnionych z Przedsiębiorstwem, a przede wszystkim z hydrantów przeciwpożarowych.

2. W przypadku poboru wody na cele ppoż. z urządzeń wodociągowych jednostka Straży Pożarnej i Gmina niezwłocznie przekazują Przedsiębiorstwu informacje o ilości pobranej wody.

3. Ilość wody pobranej na cele ppoż. wraz z określeniem punktów jej poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę Straży Pożarnej i Gminę.

§ 31. Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu

Przedsiębiorstwa zobowiązani są do powiadomienia Przedsiębiorstwa o miejscu pożaru niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia, nie później jednak niż dzień po zdarzeniu.

Przewodniczący Rady Gminy

Jarosław Czech