

**UCHWAŁA NR XIX/185/21
RADY GMINY JASIONÓWKA**

z dnia 29 października 2021 r.

w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15, art. 40 ust. 1, art. 41 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2021 r. poz. 1372, poz. 1834) oraz art. 19 ust. 3 i 4 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028) uchwała się, co następuje:

§ 1. Uchwała się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy.

§ 3. Traci moc uchwała Nr XXX/208/18 Rady Gminy Jasionówka z dnia 31 października 2018 r. w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

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

Przewodniczący Rady

Leszek Lewicki

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY JASIONÓWKA

ROZDZIAŁ I

Przepisy ogólne

§ 1

1. Niniejszy regulamin dotyczy dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Jasionówka (zwanej dalej Gminą).
2. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.
3. Użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie, jakie nakładają im akty prawne wyższego rzędu, w tym w szczególności ustawa.
4. Ilekroć w niniejszym regulaminie mowa o ustawie, rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028). Pozostałe pojęcia użyte w regulaminie mają znaczenie wskazane w ustawie.

ROZDZIAŁ II

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

§ 2

1. 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 0,05MPa, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług, w ilości nie mniejszej niż 0,5m³ na dobę, 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 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 0,50mg NH₄⁺/l,
 - d) azotany 50mg NO₃⁻/l,
 - e) azotyny 0,50mg 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 0,5m³ na dobę, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych m.in. strukturą, średnicą przyłącza kanalizacyjnego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług.

§ 3

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.

§ 4

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.

§ 5

W zakresie, w jakim urządzenia i sieci wodociągowe lub kanalizacyjne należą do Gminy, Gmina zobowiązana jest współdziałać z Przedsiębiorstwem w celu umożliwienia Przedsiębiorstwu wykonania jego obowiązków przewidzianych niniejszym regulaminem i przepisami prawa.

ROZDZIAŁ III

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 6

1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług.
2. Umowa określa szczegółowe obowiązki stron, w tym zasady utrzymania przyłączy oraz warunki usuwania ich awarii.
3. Umowa jest zawierana w formie pisemnej.

§ 7

1. Umowa może być zawarta z osobą, która spełnia przewidziane przepisami prawa warunki.

2. Przedsiębiorstwo udostępnia zainteresowanym podmiotom informacje o szczegółowych warunkach zawierania umów, jak również o konieczności przedstawienia przez odbiorców usług dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.
3. Przedsiębiorstwo udostępnia odpowiedni wzór wniosku o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę oraz wzór umowy o zaopatrzenie w wodę.
4. Postanowienia umów zawieranych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych oraz postanowień niniejszego regulaminu.

§ 8

Umowa o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym zawierana jest na pisemny wniosek, który powinien zawierać elementy wymagane przepisami powszechnie obowiązującego prawa

ROZDZIAŁ IV

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

§ 9

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. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnością za świadczoną przez Przedsiębiorstwo usług dostawy wody i odbioru ścieków jest faktura.
3. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze,
4. Wejście w życie nowej taryfy nie wymaga zmiany umowy i obowiązuje w rozliczeniach za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo bez potrzeby odrębnego powiadamiania odbiorcy usług. Powyższe postanowienie stosuje się odpowiednio do zmiany ustawy o podatku od towarów i usług, a w szczególności stawek tego podatku.

ROZDZIAŁ V

Warunki przyłączenia do sieci

§ 10

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) wnioskodawcy;
 - 2) adres do korespondencji;
 - 3) określenie przewidywanej ilości pobieranej wody oraz jej przeznaczenia;
 - 4) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju (w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających);
 - 5) określenie rodzaju instalacji i urządzeń służących do odbioru usług ze wskazaniem ewentualnych innych źródeł poboru wody;

- 6) adres i opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie jej powierzchni, sposobu zagospodarowania i przeznaczenia;
- 7) wskazanie proponowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i odprowadzania ścieków;
- 8) datę i podpis osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

§ 11

Do wniosku, o którym mowa w §10, podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci powinien załączyć:

- 1) plan zabudowy lub szkic sytuacyjny określający usytuowanie przyłącza względem sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej i/lub innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu;
- 2) oświadczenie o posiadaniu prawa do dysponowania nieruchomością na cele budowlane.

§ 12

1. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo, w terminie:
 - 1) 21 dni - w przypadku budynków mieszkalnych jednorodzinnych, w tym znajdujących się w zabudowie zagrodowej;
 - 2) 45 dni - w pozostałych przypadkach,od otrzymania prawidłowo złożonego i kompletnego wniosku, o którym mowa w §10, wraz z kompletem niezbędnych załączników, określa warunki techniczne przyłączenia nieruchomości do sieci.
2. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może przedłużyć terminy określone w ust. 1 odpowiednio o kolejne 21 lub 45 dni, po uprzednim zawiadomieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci z podaniem uzasadnienia przyczyn tego przedłużenia.
3. 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) okres ważności wydanych warunków przyłączenia (nie krótszy niż jeden rok);
 - 4) parametry techniczne przyłącza;
 - 5) miejsce zainstalowania urządzenia pomiarowego - w przypadku zamiaru odprowadzania ścieków przemysłowych i wystąpienia przesłanek określonych w art. 10 pkt 6 ustawy;
 - 6) miejsce zainstalowania wodomierza głównego.
4. Warunki przyłączenia są ważne dwa lata od dnia ich określenia.
5. Warunki techniczne stanowią podstawę do rozpoczęcia prac projektowych.
6. Do warunków przyłączenia do sieci Przedsiębiorstwo załącza wzór umowy o przyłączenie do jego sieci wodociągowej.

§ 13

Wyniki prób szczelności i odbiorów należy potwierdzić przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron w protokołach, których wzory określa przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

§ 14

1. Warunki przyłączenia określają co najmniej:
 - 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej Przedsiębiorstwa;
 - 2) przeznaczenie wody dostarczanej przez Przedsiębiorstwo, z podziałem na poszczególne cele, w oparciu o bilans zapotrzebowania na wodę, ujęty we wniosku o przyłączenie;
 - 3) miejsce zainstalowania wodomierza głównego.
2. Warunki techniczne stanowią podstawę do rozpoczęcia prac projektowych przez Odbiorcę.

§ 15

Wznowienie dostawy wody przyłączem wodociągowym, jeżeli pozostawało ono nieczynne przez okres, którego długość rodzi zagrożenie utraty zdolności technicznej do bezpiecznego przesyłu wody, następuje w oparciu o nowe warunki przyłączenia do sieci wydane przez Przedsiębiorstwo.

ROZDZIAŁ VI

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 16

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 –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 z lokalizowaną 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 – Prawo budowlane.

ROZDZIAŁ VII

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 17

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.

§ 18

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°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 VIII

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

§ 19

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.

§ 20

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.

§ 21

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 IX

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

§ 22

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 i umowach oraz o wynikających z nich prawach i obowiązkach, 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.

§ 23

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;

były udostępnione w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz na jego stronie internetowej.

§ 24

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 ujednolicony) 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.

§ 25

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:
 - 1) wysokości naliczonych odbiorcy opłat za takie usługi;
 - 2) ilości i jakości świadczonych usług;
 - 3) 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 wodociągowo-kanalizacyjne.
4. Inne reklamacje Odbiorca może zgłaszać w terminie 21 dni od daty otrzymania faktury lub zdarzenia stanowiącego podstawę reklamacji.

§ 26

1. Reklamacje powinny zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo firmę podmiotu zgłaszającego reklamację;
 - 2) przedmiot reklamacji;
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację;
 - 5) numer i datę umowy, jeśli Odbiorca posiada więcej niż jedną umowę;
 - 6) podpis Odbiorcy.
2. 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.
3. 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.
 - 1) 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;
 - 2) Odmowa uwzględnienia reklamacji przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w całości lub w części wymaga sporządzenia uzasadnienia;
 - 3) W przypadku reklamacji wskazań wodomierza głównego, reklamację uwzględnia się o ile kontrola metrologiczna potwierdzi nieprawidłowość działania tego wodomierza.

§ 27

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.

§ 28

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.

§ 29

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

§ 30

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

ROZDZIAŁ X

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 31

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, która stanowi podstawę do rozliczeń za pobraną wodę pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, a Gminą.
3. Przedsiębiorstwo obciąża gminę za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując ceny ustalone w taryfie.
4. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są na podstawie deklaracji Straży Pożarnej lub Gminy.

ROZDZIAŁ XIII

Postanowienia końcowe

§ 32

Z chwilą wejścia w życie niniejszego Regulaminu traci moc dotychczasowy Regulamin.