



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA MAŁOPOLSKIEGO

Kraków, dnia 9 stycznia 2019 r.

Poz. 309

Elektronicznie podpisany przez:

Artur Słowik; MUW

Data: 2019-01-09 15:06:41

UCHWAŁA NR III/21/18 RADY MIEJSKIEJ W BOBOWEJ

z dnia 28 grudnia 2018 roku

w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Na podstawie art. 7 ust.1 pkt 3 i art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 o samorządzie gminnym (t.j.: Dz.U. z 2018 r., poz. 994 z późn. zm.) oraz art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j.: Dz.U. 2018 r., poz. 1152 z późn. zm.) Rada Miejska w Bobowej uchwala co następuje:

§ 1. Uchwala się „Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków” o treści stanowiącej załącznik nr 1 do niniejszej uchwały.

§ 2. Traci moc Uchwała Nr XXI/193/16 Rady Miejskiej w Bobowej z dnia 20 czerwca 2016 roku w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy Bobowa.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Bobowej.

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

Przewodniczący Rady

Małgorzata Molendowicz

Załącznik do uchwały Nr III/21/18
Rady Miejskiej w Bobowej
z dnia 28 grudnia 2018 r.

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Na podstawie art. 19 ust. 3 i ust. 5 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t. j. Dz. U. z 2017 r. poz. 328 z późn. zm.) Rada Miejska w Bobowej uchwala, co następuje:

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

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

§ 2. Użyte w uchwale skróty oznaczają:

- 1) „ustawa” - ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t. j. Dz. U. z 2017 r. poz. 328 z późn. zm.);
- 2) „Przedsiębiorstwo” - przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne;
- 3) „Odbiorca” - odbiorcę usług, o którym mowa w art. 2 pkt 3 ustawy;
- 4) „umowa” - umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

Rozdział 2.

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

§ 3. 1. Przedsiębiorstwo na podstawie zawartej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków:

- 1) dostarcza Odbiorcy wodę:
 - a) pod odpowiednim ciśnieniem w przyłączy, nie niższym niż $0,05\text{ MPa}$,
 - b) o normatywnej jakości odpowiadającej wodzie przeznaczonej do spożycia przez ludzi, określonej w przepisach wydanych na podstawie art. 13 ustawy,
 - c) w ilości nie mniejszej niż $0,5\text{ m}^3/\text{d}$.
- 2) odbiera ścieki w sposób ciągły, o stanie i składzie zgodnym z przepisami art. 9-11 ustawy, w ilości nie mniejszej niż $0,5\text{ m}^3/\text{d}$.

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

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

2. Przedsiębiorstwo informuje konsumentów o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w sposób określony w przepisach wydanych na podstawie art. 13 ustawy.

3. Przedsiębiorstwo ma prawo kontrolować prawidłowość robót budowlano-instalacyjnych prowadzonych w związku z podłączeniem do sieci, oraz ich zgodność z warunkami technicznymi i dokumentacją techniczną.

§ 5. 1. Przedsiębiorstwo zapewnia prawidłową eksploatację urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, w tym dokonuje na własny koszt niezbędnych napraw.

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

3. Jeżeli w trakcie eksploatacji przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, będącego w posiadaniu Odbiorcy, powstanie zagrożenie istotnego obniżenia poziomu usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo, Odbiorca jest zobowiązany do niezwłocznego usunięcia przyczyn zagrożenia.

4. W przypadku, gdy Odbiorca nie usunie zagrożenia, o którym mowa w ust. 3, pomimo wezwania ze strony Przedsiębiorstwa, ma ono prawo podjąć wszelkie działania zmierzające do usunięcia zagrożenia, włącznie z wyłączeniem dostawy wody lub odbioru ścieków.

Rozdział 3.

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 6. 1. Przedsiębiorstwo udostępnia zainteresowanym wzór wniosku o zawarcie umowy.

2. Wzór, o którym mowa w ust. 1, określa dane identyfikacyjne wnioskodawcy oraz elementy przedmiotowo istotne.

3. Wraz z wnioskiem, o którym mowa w ust. 1, wnioskodawca przedkłada Przedsiębiorstwu:

- 1) dokument określający aktualny stan prawny nieruchomości, z wyjątkiem sytuacji, o której mowa w art. 6 ust. 4 ustawy,
- 2) w przypadku osób prawnych, przedsiębiorców i instytucji - odpis z właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu.

4. W przypadku korzystania z nieuregulowanego stanu prawnego, wnioskodawca określa swój status do zajmowanej nieruchomości, wg wzoru opracowanego przez Przedsiębiorstwo.

5. Przedsiębiorstwo sporządza i przedkłada wnioskodawcy umowę niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku o zawarcie umowy.

6. Umowa z Odbiorcą - konsumentem jest zawierana w siedzibie Przedsiębiorstwa.

§ 7. 1. Umowa jest zawierana na czas nieokreślony, chyba że:

- 1) tytuł prawny do nieruchomości przyłączonej do sieci został ustanowiony na czas określony;
- 2) wnioskodawca składa wniosek o zawarcie umowy na czas określony.

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

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

3. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić zawarcia umowy z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego i osobami korzystającymi z lokali w tym budynku, gdy nie jest spełniony chociażby jeden z warunków, o których mowa w art. 6 ust. 6 ustawy.

Rozdział 4.

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

§ 9. 1. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcą w oparciu o ceny i stawki opłat określone w taryfie.

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

§ 10. 1. Ilość pobranej wody ustala się na podstawie:

- 1) wskazań wodomierza głównego;
- 2) wskazania wodomierzy w lokalach lub przy punktach czerpalnych w budynkach wielolokalowych;
- 3) przeciętnych norm zużycia wody;
- 4) oszacowania wysokości średniego poboru wody z trzech okresów rozliczeniowych w przypadku braku odczytu wodomierza głównego z przyczyn stojących po stronie Odbiorcy.

2. W przypadku rozliczania na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, Odbiorca jest zobowiązany do powiadomienia w ciągu 7 dni o wszelkich zmianach skutkujących koniecznością zmiany rozliczeń, w szczególności ilości osób zameldowanych w danej nieruchomości.

3. W trakcie budowy istnieje możliwość korzystania z wody tylko i wyłącznie na podstawie wskazań wodomierza. W momencie zakończenia budowy odbiorca wybiera sposób rozliczania.

4. W przypadku rozliczania na podstawie wskazań wodomierza głównego, odbiorca nie ma możliwości zmiany sposobu rozliczania z wyjątkiem sytuacji, gdy podłączony budynek jest w trakcie budowy.

5. Opłata abonamentowa obowiązuje za cały miesiąc nie zależnie od daty odbioru.

§ 11. 1. Odczyt wodomierzy: głównego, dodatkowego, lokalowego, w punkcie czerpalnym na ujęciu własnym wody lub urządzenia pomiarowego następuje w umownych okresach rozliczeniowych – minimum 1 raz na 3 miesiące.

2. Odczytu osobistego lub zdalnego dokonuje osoba reprezentująca Przedsiębiorstwo.

3. Przedsiębiorstwo może dopuścić, z przyczyn stojących po stronie Odbiorcy i nie częściej niż raz do roku, podanie odczytu przez Odbiorcę.

§ 12. 1. Wodomierz na ujęciu własnym wody służy do prawidłowego określenia ilości ścieków odprowadzanych przez Odbiorcę.

2. Jeżeli Odbiorca odprowadzający ścieki oraz pobierający wodę z sieci wodociągowej i z własnych ujęć, nie posiada urządzenia pomiarowego na odprowadzanych ściekach, podstawą do ustalania ilości odprowadzonych ścieków jest suma wskazań wodomierza głównego i wodomierza dla pomiaru ilości wody pobieranej z własnego ujęcia.

3. Odbiorca zobowiązany jest zgłosić Przedsiębiorstwu zainstalowanie dodatkowego wodomierza tzw. odlicznik wody bezpowrotnie zużytej, z której nie powstają ścieki, celem jego zaplombowania.

§ 13. 1. W razie braku możliwości odczytu wskazań urządzenia pomiarowego lub wodomierza na ujęciu własnym wody przez Przedsiębiorstwo z powodu jego niesprawności, ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności, a gdy nie jest to możliwe - na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego lub wodomierza własnego.

§ 14. 1. Podstawą obciążenia Odbiorcy należnością za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo jest faktura lub nota księgowa.

2. Zapłata za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki dokonuje się w terminie określonym na fakturze lub notcie księgowej.

3. Nieuregulowanie należności w terminie powoduje naliczenie odsetek ustawowych za opóźnienie.

§ 15. 1. W przypadku kradzieży, niesprawności lub uszkodzenia wodomierza, a także niezabezpieczeniem go przed działaniem niskich lub wysokich temperatur, Odbiorca jest zobowiązany do ponownego zamontowania wodomierza na własny koszt, informując o tym Przedsiębiorstwo celem zaplombowania wodomierza.

2. Odbiorca ma obowiązek:

- 1) niezwłocznego poinformowania Przedsiębiorstwa o zerwaniu plomby urządzenia pomiarowego, jego osłon, uszkodzenia oraz przemieszczenia lub kradzieży;
- 2) montażu i utrzymania zaworu antyskażeniowego.

3. Odbiorca powinien:

- 1) pobierać wodę wyłącznie w celach i dla zasilania nieruchomości określonych w umowie;
- 2) odprowadzać ścieki tylko dla oznaczonych w umowie nieruchomości.

4. Zakazuje się bez pisemnej zgody Przedsiębiorstwa:

- 1) pobierania wody z ulicznych hydrantów przeciwpożarowych na cele inne niż przeciwpożarowe;
- 2) podłączania do przyłącza lub instalacji wodociągowej oraz do instalacji kanalizacyjnej bądź przyłącza kanalizacyjnego innych nieruchomości.

5. W razie nielegalnego poboru wody lub nielegalnego odprowadzania ścieków, za okres udowodnionego nielegalnego korzystania z usług, Przedsiębiorstwo obciąża korzystającego z usług dwukrotnością cen i stawek opłat za każdą usługę, według:

- 1) ilości pobranej wody lub odprowadzonych ścieków;
- 2) przeciętnych norm zużycia wody;
- 3) średniego zużycia wody lub odprowadzonych ścieków sprzed dokonania czynu zabronionego.

Rozdział 5.

Warunki przyłączania do sieci

§ 16. 1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie jej nieruchomości do sieci składa w Przedsiębiorstwie wniosek o przyłączenie, który zawiera co najmniej:

- 1) imię i nazwisko (lub nazwę) i adres wnioskodawcy;
- 2) adres do korespondencji;
- 3) określenie rodzaju instalacji i urządzeń służących do odbioru usług;
- 4) określenie przeznaczenia zużycia wody i rodzaj odprowadzanych ścieków;
- 5) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda lub z której będą doprowadzane ścieki.

§ 17. 1. Do wniosku, o którym mowa w § 16, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci:

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

2. Przedsiębiorstwo udostępnia zainteresowanym wzór wniosku.

§ 18. 1. Warunki przyłączenia zawierają w szczególności:

- 1) miejsce i sposób włączenia przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego do sieci oraz sposób połączenia z instalacjami wodociagowymi i kanalizacyjnymi nieruchomości;
- 2) parametry techniczne przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego;
- 3) dane szczegółowe dotyczące miejsca lokalizacji wodomierza głównego wraz z zaworami;
- 4) termin ich ważności.

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

§ 19. 1. Na podstawie warunków technicznych Wnioskodawca opracowuje projekt techniczny przyłącza.

2. Projekt, o którym mowa w ust. 1, wymaga uzgodnienia z Przedsiębiorstwem.

3. Projekt techniczny przyłącza zawiera co najmniej:

- 1) część tekstową – opis techniczny, w tym obliczenia dotyczące średnicy przyłącza, doboru wodomierza, sposobu odprowadzenia wód deszczowych z nieruchomości;
- 2) część rysunkową zawierającą: plan sytuacyjny na kopii mapy zasadniczej, profile przyłączy, schemat węzła wodomierzowego z lokalizacją zaworu antyskażeniowego;
- 3) kserokopię uprawnień projektowych;
- 4) oświadczenie o prawie dysponowania terenem na cele budowy, w razie usytuowania przyłączy poza nieruchomością podmiotu przyłączanego.

4. Uzgodnienie, o którym mowa w ust. 2, stanowi podstawę do rozpoczęcia budowy przyłącza.

§ 20. 1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane przyłączyć do sieci osobę ubiegającą się o przyłączenie, jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług. Możliwości te są warunkowane usytuowaniem nieruchomości oraz zdolnościami dostawczymi istniejących sieci.

2. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo w terminie 30 dni informuje o tym wnioskodawcę pisemnie wraz z uzasadnieniem.

3. W przypadku, gdy nieruchomość położona jest w miejscu, dla którego w momencie realizacji przyłącza plan rozwoju i modernizacji nie przewiduje wyposażenia w urządzenia wodociągowe i kanalizacyjne, Odbiorca może je wybudować z własnych środków na zasadach określonych przez Przedsiębiorstwo.

4. Budowę przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego w tym budowę studni wodomierzowej lub pomieszczenia przewidzianego do lokalizacji urządzenia pomiarowego oraz nabycie i zainstalowanie wodomierza, zapewnia na własny koszt osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci.

5. Zmiana warunków korzystania z przyłącza wymaga uzgodnienia z Przedsiębiorstwem.

Rozdział 6.

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 21. 1. Osoby zainteresowane przyłączeniem do sieci mogą uzyskać informacje o dostępności usług w Przedsiębiorstwie, które udziela informacji dotyczących technicznych możliwości podłączenia nieruchomości do istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej lub w Urzędzie Miejskim w Bobowej, który udostępnia do wglądu studium uwarunkowań i kierunki zagospodarowania przestrzennego oraz miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego.

2. Dostęp do usług Przedsiębiorstwa wyznaczają także techniczne możliwości istniejących urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych: ich stan techniczny, przepustowość, zdolność produkcyjna i lokalizacja nieruchomości.

§ 22. 1. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci jednym, odrębnym przyłączem wodociągowym lub kanalizacyjnym.

2. Odbiorcy zabrania się lokalizacji budynków i budowli oraz nasadzania drzew i krzewów na sieciach wodociągowych i kanalizacyjnych w pasie o szerokości 3 m, chyba że Przedsiębiorstwo wyda pisemną zgodę na odstąpienie.

3. Odbiorca zabezpiecza pomieszczenie, w którym znajduje się zestaw wodomierza głównego, przed zalaniem wodą, zamarzaniem oraz dostępem osób niepowołanych.

4. Odbiorca udostępnia nieodpłatnie powierzchnię elewacji budynku lub ogrodzenia w celu umieszczenia tabliczek z oznaczeniem armatury wodociągowej.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 23. 1. Wykonane przyłącze podlega odbiorowi technicznemu w ciągu 2 dni roboczych od dnia zgłoszenia, który polega na sprawdzeniu przez Przedsiębiorstwo zgodności wykonania przyłącza z dokumentacją projektową i warunkami przyłączenia, w tym kontroli:

- 1) ułożenia rur w otwartym wykopie, pod rygorem odkrycia wykonanego przyłącza przez podmiot przyłączany;
- 2) funkcjonowania zestawu wodomierzowego na przyłączu wodociągowym w budynku lub w studni wodomierzowej;
- 3) wykonania studni wodomierzowej na przyłączu wodociągowym;
- 4) wykonania studni kanalizacyjnych na przyłączu kanalizacyjnym.

2. Odbiorca zobowiązany jest do złożenia wniosku o zawarcie umowy na dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków wraz z oświadczeniem wykonawcy robót w dniu odbioru przyłącza.

3. Odbiorca przedkłada Przedsiębiorstwu zgody właścicieli działek na wpięcie i ułożenie przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego.

4. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci zobowiązana jest dostarczyć Przedsiębiorstwu geodezyjny pomiar powykonawczy przyłącza, o którym mowa w przepisach wydanych na podstawie art. 29a ustawy - Prawo budowlane (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1332 z późn. zm.) w terminie 2 miesięcy od dnia zakończenia i odbioru robót.

5. Protokół odbioru przyłącza przez przedstawicieli Przedsiębiorstwa stanowi potwierdzenie prawidłowości jego wykonania.

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

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

Rozdział 8.

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

§ 24. 1. Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców o:

- 1) planowanych przerw lub ograniczeniach w dostawie wody;
- 2) stopniu przewidywanego obniżenia jakości wody;
- 3) przewidywanych zakłóceniach odbioru ścieków;
 - w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na dwa dni przed planowanym terminem.

2. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, Przedsiębiorstwo udostępnia zastępczy punkt poboru wody i informuje Odbiorców o możliwości korzystania z tego punktu.

3. W nagłych przypadkach niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków, Przedsiębiorstwo informuje niezwłocznie Odbiorców na stronie internetowej oraz na ogólnodostępnych tablicach informacyjnych o rodzaju zakłóceń i przewidywanym czasie ich trwania.

§ 25. 1. Wstrzymanie lub ograniczenie dostawy wody może nastąpić w przypadku:

- 1) działania siły wyższej albo wyłącznie z winy Odbiorcy, za które Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności;
- 2) wykonywania prac związanych z usunięciem awarii i jej skutków, spowodowanych przyczynami określonymi w punkcie 1, 3 lub 7;
- 3) braku wody na ujęciu spowodowanym zdarzeniami losowymi;
- 4) zanieczyszczenia ujęcia wody w sposób niebezpieczny dla zdrowia i życia Odbiorcy w wyniku działania sił zewnętrznych;
- 5) potrzeby zwiększenia dopływu wody do hydrantów przeciwpożarowych;
- 6) planowanych przerw związanych z wykonywaniem prac konserwatorskich urządzeń wodociągowych po uprzednim zawiadomieniu Odbiorcy;
- 7) innych przyczyn niezależnych od Przedsiębiorstwa.

2. Wstrzymanie lub ograniczenie odbioru ścieków może nastąpić w przypadku:

- 1) działania siły wyższej albo wyłącznie z winy Odbiorcy, za które Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności;
- 2) powstania konieczności wykonywania niezbędnych napraw urządzeń kanalizacyjnych i usuwania awarii zawinionych przez Odbiorcę lub sprawdzenia składu jakościowego i ilościowego odprowadzanych ścieków;
- 3) wykonywania prac konserwatorskich urządzeń kanalizacyjnych po uprzednim zawiadomieniu Odbiorcy;
- 4) wykrycia samowolnego podłączenia do sieci kanalizacyjnej lub rozbudowy istniejącego przyłącza bez zgody Przedsiębiorstwa;
- 5) innych przyczyn niezależnych od Przedsiębiorstwa.

Rozdział 9.**Standardy obsługi odbiorców usług, w tym sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków**

§ 26. 1. Odbiorca ma prawo do uzyskania od Przedsiębiorstwa:

- 1) wszelkich informacji dotyczących realizowanych przez Przedsiębiorstwo usług,
- 2) wyjaśnienia treści: umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, warunków przyłączenia i innych wiążących Odbiorcę dokumentów,
- 3) informacji o przewidywanych zakłóceniach w realizacji usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków.

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

- 1) ilości i jakości świadczonych usług;
- 2) wysokości opłat za usługi;
- 3) funkcjonowania przyrządów pomiarowych (opomiarowania) niezależnie od ich własności.

2. Reklamacja powinna być sporządzona w formie pisemnej.

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

4. Inne reklamacje Odbiorca może zgłaszać w terminie do 14 dni od daty otrzymania faktury lub zdarzenia stanowiącego postawę reklamacji.

5. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko lub firmę Odbiorcy oraz jego adres zamieszkania bądź siedziby;
- 2) opis przedmiotu reklamacji;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) numer i datę umowy, jeśli Odbiorca posiada więcej, niż jedną umowę;
- 5) podpis Odbiorcy.

6. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację w terminie do 30 dni od daty jej wniesienia. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu do 60 dni.

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

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

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

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

§ 28. 1. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi Odbiorcy 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 3 dni robocze, tym samym kanałem informacyjnym,
- 2) wystąpienia na piśmie - w terminie 30 dni w formie pisemnej, chyba że Odbiorca dopuścił udzielenie informacji w innej formie.

§ 29. 1. 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.

2. Odbiorca ponosi odpowiedzialność za skutki wynikające z zaniedbania obowiązku, o którym mowa w ust. 1, w szczególności pisma kierowane do Odbiorcy na dotychczasowy adres dwukrotnie i przez niego nie odebrane, pozostawia się w aktach Przedsiębiorstwa ze skutkiem ich doręczenia.

§ 30. 1. W przypadku opóźnienia z wpłatą należności, Przedsiębiorstwo wystawia upomnienie. W przypadku braku reakcji Odbiorcy na co najmniej dwukrotne upomnienie Przedsiębiorstwo skieruje sprawę do Sądu.

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

§ 31. 1. Kontrolę 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.

2. Kontrolę w lokalu mieszkalnym przeprowadza się w godzinach od 7⁰⁰ do 19⁰⁰, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

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

2. Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe określa się na podstawie informacji przekazanych przez Jednostkę Straży Pożarnej w formie pisemnej.

3. Rozliczenia za wodę pobraną na cele wskazane w ust. 2, dokonywane są na podstawie danych ilości zużytej wody otrzymanych od Jednostki Straży Pożarnej oraz taryfy Przedsiębiorstwa.

4. W przypadku, gdy istnieje obowiązek wyposażenia nieruchomości, na której prowadzona jest działalność gospodarcza, w urządzenia zapewniające dostawę wody na cele przeciwpożarowe, koszty budowy, utrzymania i opomiarowania tych urządzeń ponosi właściciel nieruchomości. Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe ustalana jest na podstawie wskazań wodomierza.

Przewodniczący Rady

Małgorzata Molendowicz

