



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA POMORSKIEGO

Gdańsk, dnia środa, 25 września 2019 r.

Poz. 4267

UCHWAŁA NR X/109/2019 RADY GMINY KALISKA

z dnia 28 sierpnia 2019 r.

w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Kaliska.

Na podstawie art. 7 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 506 ze zm.) oraz art. 19 ust. 3,4 i 5 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)

Rada Gminy Kaliska uchwala, co następuje

§ 1. Uchwala się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Kaliska w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Traci moc uchwała Nr XXXII/265/2017 Rady Gminy Kaliska z dnia 29 marca 2017r. w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Kaliska.

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

Przewodniczący Rady Gminy
Kaliska

Zbigniew Szarafin

Załącznik do uchwały Nr X/109/2019
Rady Gminy Kaliska
z dnia 28 sierpnia 2019 r.

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Kaliska.

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1. 1. Niniejszy Regulamin jest aktem prawa miejscowego obowiązującym na terenie działania Gminy Kaliska, został opracowany na podstawie obowiązujących przepisów prawa i określa zasady i warunki świadczenia usług związanych ze zbiorowym zaopatrzeniem w wodę i zbiorowym odprowadzaniem ścieków.

2. Użyte w uchwale określenia oznaczają:

- 1) „Regulamin” – Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Kaliska;
- 2) „Ustawa”- ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 1437);
- 3) „Kodeks cywilny” – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 1145);
- 4) „Prawo budowlane” – ustawa z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 1186 z zm.);
- 5) „Umowa” - należy przez to rozumieć następujące rodzaje umów: umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków; umowa o zaopatrzenie w wodę; umowa o odprowadzanie ścieków;
- 6) „Odbiorca” - odbiorca usług w rozumieniu art. 2 pkt 3 Ustawy.

§ 2. Przedsiębiorstwo świadczy usługi zaopatrzenia w wodę i/lub odprowadzania ścieków wyłącznie na podstawie pisemnej umowy zawartej z Odbiorcą.

§ 3. 1. Odbiorca winien racjonalnie gospodarować wodą i używać ją zgodnie z przeznaczeniem oraz warunkami wynikającymi z zawartej Umowy.

2. Odbiorca winien odprowadzać ścieki zgodnie z warunkami wynikającymi z zawartej Umowy.

§ 4. W zakresie dostawy wody, miejscem wydania rzeczy w rozumieniu Kodeksu cywilnego, jest zawór za wodomierzem głównym.

§ 5. 1. W zakresie odprowadzania ścieków, miejscem wydania rzeczy w rozumieniu Kodeksu cywilnego, jest pierwsza studzienka kanalizacyjna licząc od strony granicy nieruchomości, a w przypadku jej braku, granica nieruchomości.

2. Koszty budowy przyłącza kanalizacyjnego wraz ze studzienką rewizyjną ponosi Przedsiębiorstwo, które jest jego właścicielem w myśl art. 49 § 1 Kodeksu cywilnego.

3. Przedsiębiorstwo odpowiada za zapewnienie niezawodnego działania przyłącza kanalizacyjnego.

4. Jedynym dozwolonym miejscem wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych nieczystości ciekłych z opróżnianych zbiorników bezodpływowych, wywożonych wozami asenizacyjnymi lub innym tego typu sprzętem, są stacje zlewne określone w umowie z dostawcą nieczystości ciekłych. W każdym innym miejscu wprowadzanie nieczystości ciekłych do urządzeń kanalizacyjnych jest zabronione.

5. Przyjmowanie nieczystości ciekłych w stacjach zlewnych odbywa się na podstawie umowy zawartej przez Przedsiębiorstwo z ich dostawcą, posiadającym zezwolenie na opróżnianie zbiorników bezodpływowych i transport nieczystości ciekłych na terenie Gminy Kaliska.

Rozdział 2.

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

§ 6. 1. W zakresie dostarczania wody przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązane:

- 1) dostarczać odbiorcy usług wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę,
- 2) zapewnić ciągłość dostaw wody, z zastrzeżeniem uzasadnionych wyjątków określonych w niniejszym Regulaminie,
- 3) w przypadku dostarczania wody z posiadanej sieci wodociągowej, zapewnić dostawę wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,06 MPa, mierzonego u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym,
- 4) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

2. W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązane:

- 1) przyjmować do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieki wprowadzane przez odbiorców usług,
- 2) zapewnić ciągły odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i obowiązującą umową o odprowadzanie ścieków,
- 3) odprowadzać wprowadzone ścieki do posiadanych urządzeń kanalizacyjnych.

3. Przedsiębiorstwo jest uprawnione do wymiany wodomierzy, będących własnością Przedsiębiorstwa w celu ich naprawy, legalizacji, wykonania przeglądów technicznych oraz zmiany średnicy w przypadkach uzasadnionych wielkością poboru wody.

§ 7. 1. Odbiorca zobowiązany jest w szczególności do:

- 1) odbioru wody i odprowadzania ścieków w sposób wykluczający możliwość występowania zakłóceń w działaniu urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych;
- 2) wydzielenia pomieszczenia lub wybudowania studni wodomierzowej - przeznaczonych do zainstalowania wodomierza głównego wraz z zaworami, zgodnie z warunkami przyłączenia nieruchomości oraz zapewnienia Przedsiębiorstwu dostępu do nich, w celu umożliwienia prawidłowej eksploatacji wodomierza głównego;
- 3) oznakowania studni wodomierzowej oraz udostępnienia miejsca na terenie nieruchomości, w celu umieszczenia przez Przedsiębiorstwo tabliczek z oznakowaniem armatury wodociągowej,
- 4) utrzymywania pomieszczenia lub studni wodomierzowej, w których zainstalowany jest wodomierz główny z zaworami, w należyтым stanie, zabezpieczonych przed zalaniem wodą, zamarzaniem oraz dostępem osób nieuprawnionych;
- 5) udostępnienia Przedsiębiorstwu wodomierza głównego wraz z zaworami, celem dokonania jego odczytu, naprawy, przeglądów technicznych, legalizacji i wymiany oraz innych koniecznych prac,
- 6) niezwłocznego zawiadomienia Przedsiębiorstwa o stwierdzeniu niesprawności wodomierza głównego,
- 7) niezwłocznego zawiadomienia Przedsiębiorstwa o zerwaniu plomb z wodomierza głównego, jego osłon, nakładki do zdalnego odczytu oraz kradzieży wodomierza głównego;
- 8) niezwłocznego zawiadomienia Przedsiębiorstwa o stwierdzeniu zerwania plomb z urządzenia pomiarowego lub jego niesprawności;
- 9) nie wykonywania jakichkolwiek czynności mogących wpłynąć na zmianę stanu technicznego urządzeń i przyłączy wodociągowych i/lub kanalizacyjnych będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa, bez uzgodnienia z Przedsiębiorstwem;
- 10) zapewnienia zdolności niezawodnego działania instalacji i przyłączy wodociągowych i/lub kanalizacyjnych, będących w posiadaniu Odbiorcy;
- 11) terminowego regulowania należności wobec Przedsiębiorstwa;

- 12) niezwłocznego zawiadomiania Przedsiębiorstwa o awariach przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych, wodomierza głównego oraz zaworów przy wodomierzu głównym oraz urządzenia pomiarowego;
- 13) pisemnego zawiadomienia Przedsiębiorstwa o:
- zmianach własnościowych nieruchomości lub o zmianach osób korzystających z lokali,
 - planowanych zmianach technicznych w instalacji, będącej w posiadaniu Odbiorcy, które mogą mieć wpływ na jakość usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo,
 - zamiarze zmiany przeznaczenia pomieszczenia, w którym zainstalowany jest wodomierz główny,
 - zmianie ilości i przeznaczenia pobieranej wody oraz o zmianie ilości i jakości odprowadzanych ścieków,
 - zmianach przeznaczenia lokali mających wpływ na treść Umowy,
 - innych okolicznościach mających wpływ na treść Umowy.
- 14) zastosowania na instalacji wodociągowej zabezpieczenia uniemożliwiającego wtórne zanieczyszczenie wody, zgodnie z przepisami dotyczącymi zabezpieczenia przed przepływem zwrotnym;
- 15) utrzymywania w należytym stanie urządzeń służących zabezpieczeniu wody przed zanieczyszczeniem w wyniku przepływu zwrotnego, urządzeń przeciw zalewowym i/lub innych urządzeń zainstalowanych zgodnie z warunkami przyłączenia nieruchomości.

2. Odbiorca zobowiązany jest do przeprowadzania remontów oraz usuwania awarii posiadanych instalacji oraz przyłączy wodociągowych i/lub kanalizacyjnych. Odbiorca usług zobowiązany jest powierzyć powyższe czynności osobom z odpowiednimi kwalifikacjami oraz niezwłocznie zawiadomić Przedsiębiorstwo o ich wykonaniu.

3. Odbiorca ponosi koszty usuwania awarii urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych oraz przyłączy wodociągowych i/lub kanalizacyjnych, będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa, wywołanych wyłącznie zawinionym działaniem Odbiorcy.

4. Odbiorcy zabrania się:

- 1) podejmowania jakichkolwiek czynności powodujących zakłócenia wskazań wodomierzy, nakładek do zdalnego ich odczytu i urządzeń pomiarowych;
- 2) sytuowania obiektów budowlanych oraz dokonywania zadrzewień w pasie technologicznym. Dopuszcza się możliwość lokalizacji określonych typów obiektów budowlanych (między innymi drogi, sieci uzbrojenia terenu) w uzgodnieniu z Przedsiębiorstwem;
- 3) zmiany miejsca zainstalowania wodomierza głównego i urządzenia pomiarowego, bez uzgodnienia z Przedsiębiorstwem;
- 4) obudowywania wodomierza głównego wraz z zaworami, w sposób uniemożliwiający odczyt, wymianę wodomierza lub zaworów przy wodomierzu;
- 5) łączenia instalacji wody dostarczanej przez Przedsiębiorstwo z instalacją wody pochodzącej z innego źródła, bez zastosowania zabezpieczeń, o których mowa w ust. 1 pkt 14;
- 6) wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych ścieków, odpadów i substancji określonych w ustawie oraz przepisach wydanych na jej podstawie.

5. Odbiorca usług ponosi odpowiedzialność za szkody powstałe wskutek naruszenia postanowień ust. 4.

Rozdział 3.

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 8.1. Warunkiem rozpoczęcia świadczenia usług w zakresie dostarczania wody i/lub odprowadzania ścieków, jest wystąpienie przez przyszłego Odbiorcę z pisemnym wnioskiem do Przedsiębiorstwa o zawarcie Umowy.

2. Przedsiębiorstwo sporządza i przedkłada przyszłemu Odbiorcy projekt umowy w terminie do 14 dni od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy.

3. Ponowne przyłączenie do sieci, po wcześniejszym odcięciu dostawy wody i/lub zamknięciu przyłącza kanalizacyjnego następuje po złożeniu przez Odbiorcę wniosku o zawarcie Umowy.

§ 9. 1. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków może być zawarta na czas nieokreślony lub określony.

2. Dopuszcza się możliwość dostawy wody w systemie przedpłatowym. Warunki dostawy określi Przedsiębiorstwo w umowie zawartej z Odbiorcą.

3. Z Odbiorcami korzystającymi zarówno z usług zaopatrzenia w wodę jak i z usług odprowadzania ścieków, Przedsiębiorstwo może zawrzeć jedną Umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

Rozdział 4.

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

§ 10. 1. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcami na podstawie obowiązujących cen i stawek opłat określonych

w taryfach.

2. Taryfy sporządzane są przez Przedsiębiorstwo przy zastosowaniu obowiązujących przepisów prawa.

3. Taryfy mogą określać ceny i stawki dla kilku grup taryfowych odbiorców usług.

§ 11. 1. W rozliczeniach, strony Umowy zobowiązane są stosować aktualnie obowiązującą taryfę.

2. Zmiana wysokości opłat za wodę i ścieki, spowodowana wejściem w życie nowej taryfy, nie wymaga zmiany umowy.

3. W przypadku, gdy zmiana opłat następuje w okresie między odczytowym, zużycie wody i/lub ścieków przed i po zmianie zostaje ustalone proporcjonalnie do upływu czasu.

§ 12. 1. Przedsiębiorstwo określa cykl rozliczeń obowiązujący Odbiorców, w zależności od lokalnych warunków technicznych i ekonomicznych świadczenia usług, a także postanowień określonych

w odrębnych przepisach prawnych oraz skutki niedotrzymania terminu zapłaty.

2. Długość okresu obrachunkowego określa Umowa, przy czym jest to okres nie krótszy niż jeden miesiąc.

3. Mogą obowiązywać różne cykle (okresy) rozliczeń dla poszczególnych taryfowych grup Odbiorców usług lub obszaru.

4. Termin, formę i sposób zapłaty Przedsiębiorstwo określa w Umowie.

§ 13. 1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczania wody i (lub) odprowadzenia ścieków świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura lub inny dokument księgowy .

2. Datę, formę i sposób zapłaty Przedsiębiorstwo określa w fakturze lub innym dokumencie księgowym, zgodnie z zawartą umową o zaopatrzeniu w wodę i/lub odprowadzenie ścieków.

3. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wystawia fakturę lub inny dokument księgowy zarządcy lub właścicielowi takiego budynku lub odrębne faktury lub dokumenty księgowe osobom korzystającym z lokali, które mają zawartą odrębną umowę.

Rozdział 5.

Warunki przyłączania do sieci

§ 14. 1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek o przyłączenie i określenie warunków przyłączenia, zwanych dalej „warunkami przyłączenia” złożony przez podmiot ubiegający się o przyłączenie.

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

1) dane dotyczące identyfikacji wnioskodawcy;

- 2) adres podłączanej nieruchomości;
- 3) rodzaj połączenia (wodociągowe, kanalizacyjne);
- 4) określenie ilości przewidywanego poboru wody, jej przeznaczenia oraz charakterystyki zużycia;
- 5) określenie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju (w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków przemysłowych oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających);
- 6) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda i/lub odprowadzane ścieki, w szczególności sposobu jej zagospodarowania i przeznaczenia;
- 7) datę i podpis wnioskodawcy.

§ 15. 1. Jeżeli są spełnione warunki techniczne, umożliwiające połączenie nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo określa warunki przyłączenia i przekazuje je wnioskodawcy w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia złożenia wniosku.

2. W przypadkach szczególnych, przyłączenie do sieci następuje na podstawie umowy o przyłączenie, której projekt sporządza Przedsiębiorstwo.

3. Warunki przyłączenia określają co najmniej:

- 1) miejsce przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej;
- 2) informację o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinien przedłożyć podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci, oraz o podmiotach z jakimi należy uzgodnić, lub do jakich należy zgłosić fakt przyłączenia oraz projekt przyłącza;
- 3) informację o obowiązku powiadomienia Przedsiębiorstwa o terminie przystąpienia do budowy przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego;
- 4) zawierać informacje o konieczności przeprowadzenia prób i odbiorów częściowych oraz odbioru końcowego, przy udziale Przedsiębiorstwa;
- 5) wskazać okres ważności warunków przyłączenia nie krótszy niż 2 lata od ich wydania.

4. Warunki przyłączenia mogą określać:

- 1) parametry techniczne przyłącza;
- 2) sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej;
- 3) miejsce zainstalowania wodomierza głównego, wodomierza mierzącego ilość wody bezpowrotnie zużytej lub urządzenia pomiarowego liczącego ilość odprowadzanych ścieków.

§ 16. 1. Przyłączenie do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej może nastąpić po spełnieniu warunków przyłączenia, o których mowa w § 15, a w przypadku zawarcia umowy o przyłączenie do sieci, po spełnieniu warunków w niej określonych.

2. Umowa o przyłączenie do sieci może być zawarta m. in. w przypadkach związanych z budową sieci lub ich finansowaniem przez składającego wniosek o przyłączenie.

§ 17. Warunki przyłączenia lub umowa o przyłączenie stanowią podstawę do rozpoczęcia realizacji prac projektowych oraz budowlano-montażowych.

§ 18. 1. Odbiór przyłącza dokonywany jest na podstawie końcowego protokołu odbioru technicznego według zasad określonych w warunkach przyłączenia lub umowie o przyłączenie.

2. Końcowy protokół odbioru stanowi podstawę do zawarcia Umowy.

Rozdział 6.

Warunki techniczne określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 19. Przedsiębiorstwo realizuje budowę i modernizację urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, w zakresie uzgodnionym w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

§ 20. 1. W przypadku, gdy plany inwestycyjne poszczególnych Inwestorów wyprzedzają plany inwestycyjne Przedsiębiorstwa, mogą oni wybudować z własnych środków urządzenia wodociągowe i/lub kanalizacyjne niezbędne do korzystania z usług Przedsiębiorstwa.

2. Warunki budowy urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych określone są w umowie dotyczącej budowy sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej, zawartej między Inwestorem a Przedsiębiorstwem równocześnie z wydaniem „warunków przyłączenia sieci”, o których mowa w ust. 3.

3. Warunki przyłączenia sieci zawierają w szczególności:

- 1) miejsce i sposób włączenia sieci do urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
- 2) parametry techniczne sieci,
- 3) informacje o warunkach budowy i odbioru sieci,
- 4) informację o konieczności ustanowienia służebności przesyłu,
- 5) termin ich ważności.

§ 21. Przyłączenie nieruchomości do sieci odbywa się na zasadach określonych w Rozdziale 5.

§ 22. 1. Odbiorcy mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności do usług w Przedsiębiorstwie, które udostępnia nieodpłatnie do wglądu: wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych oraz niniejszy Regulamin.

2. Dostęp do usług uwarunkowany jest technicznymi możliwościami istniejących urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych takimi jak: przepustowość, zdolność produkcyjna, lokalizacja nieruchomości, stan techniczny urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania odbioru przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wykonanego przyłącza

§ 23. 1. W ramach prac związanych z odbiorem technicznym przyłącza, Przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia oraz uzgodnioną dokumentacją techniczną.

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

3. Odbiory techniczne przyłącza przez Przedsiębiorstwo, dokonywane są dwuetapowo, tj. jako obiór w stanie odkrytym – wszelkie odcinki ulegające częściowemu lub całkowitemu zakryciu, oraz odbiór końcowy, na podstawie pisemnego lub telefonicznego zgłoszenia dokonywanego każdorazowo przez Odbiorcę (aktualnego lub przyszłego), po zakończeniu całości robót budowlano-montażowych.

§ 24. Po zgłoszeniu gotowości do odbioru końcowego przez podmiot ubiegający się o przyłączenie nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo uzgadnia termin odbioru.

Rozdział 8.

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

§ 25. 1. O planowanych przerwach w dostawie wody lub odprowadzaniu ścieków, Przedsiębiorstwo powinno poinformować Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na 2 dni przed planowanym terminem.

2. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, Przedsiębiorstwo powinno zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować Odbiorców o jego lokalizacji i warunkach korzystania.

§ 26. W przypadku niedotrzymania odpowiednich parametrów jakościowych dostarczanej wody, Przedsiębiorstwo ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty.

Rozdział 9.

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

§ 27. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielania wszelkich istotnych informacji dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez Odbiorcę umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków;
- 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej;
- 3) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków;
- 4) występujących awarii urządzeń wodociagowych i urządzeń kanalizacyjnych;
- 5) planowanych przerw w świadczeniu usług.

§ 28. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania, na żądanie odbiorców, informacji w związku z niedotrzymaniem ciągłości usług nie później niż w ciągu:

- 1) 12 godzin – na telefoniczne żądanie określenia przewidywanego terminu usunięcia przerw i zakłóceń w świadczeniu usług;
- 2) 7 dni – na pisemne żądanie usunięcia przerw i zakłóceń, o których mowa w pkt 1.

§ 29. 1. Odbiorca ma prawo do zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania umowy przez Przedsiębiorstwo, w szczególności do ilości dostarczanej wody i/lub odprowadzanych ścieków i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonej opłaty za te usługi.

2. Reklamacja może być zgłaszana w formie pisemnej, osobiście przez zainteresowanego w siedzibie Przedsiębiorstwa, listem poleconym lub za pomocą poczty elektronicznej.

3. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest rozpatrzyć reklamację w ciągu 14 dni od dnia jej wniesienia.

4. W szczególnie uzasadnionych przypadkach, wymagających dodatkowych ustaleń, termin rozpatrzenia reklamacji może być wydłużony do 30 dni.

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 30. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociagowych posiadanych przez Przedsiębiorstwo, w tym z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociagowej.

§ 31. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa, są jednostki zawodowej lub ochotniczej straży pożarnej oraz jednostki je wspomagające.

§ 32. Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa, dokonywany jest z hydrantów lub innych miejsc uzgodnionych z Przedsiębiorstwem.

§ 33. 1. Podmioty określone w § 31, uprawnione do poboru wody na cele przeciwpożarowe, zobowiązane są po zaistnieniu zdarzenia, do powiadomienia Przedsiębiorstwa o miejscu pożaru oraz ilości pobranej wody z urządzeń Przedsiębiorstwa.

2. Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów jej poboru, jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostki wymienione w ust.1, do dnia 31 grudnia każdego roku.