



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA DOLNOŚLĄSKIEGO

Wrocław, dnia 5 maja 2022 r.

Poz. 2495

UCHWAŁA NR XLII/282/2022 RADY GMINY MIŁKOWICE

z dnia 26 kwietnia 2022 r.

w sprawie przyjęcia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy Miłkowice

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jedn.: Dz.U. z 2022 r. poz. 559) oraz art 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn.: Dz. U. z 2020 r. poz. 2028), Rada Gminy uchwala, co następuje:

§ 1. Uchwała się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązujący na terenie gminy Miłkowice stanowiący załącznik do uchwały.

§ 2. Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały traci moc uchwała nr XXXV/234/2021 Rady Gminy Miłkowice z dnia 21 października 2021 r. w sprawie przyjęcia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy Miłkowice oraz uchwała nr XXXVII/248/2021 z dnia 14 grudnia 2021 r. zmieniająca uchwałę w sprawie przyjęcia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy Miłkowice.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Miłkowice.

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

Przewodniczący Rady Gminy Miłkowice:
Tadeusz Gładysz

Załącznik do uchwały nr XLII/282/2022
Rady Gminy Miłkowice
z dnia 26 kwietnia 2022 r.

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW OBOWIĄZUJĄCY NA TERENIE GMINY MIŁKOWICE

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1. 1. Niniejszy regulamin dotyczy dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miłkowice.

2. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.

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

2. użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty wyższego rzędu, w tym ustawa.

Rozdział 2. Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków

§ 3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków ma obowiązek:

1. zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do:

- a) realizacji dostaw wody i odprowadzania ścieków w ilości określonej w umowie z odbiorcą usług liczonej w m³,
- b) realizacji dostaw wody pod odpowiednim ciśnieniem, zgodnym z powszechnie obowiązującymi przepisami, przy czym wymóg zapewnienia dostaw pod odpowiednim ciśnieniem dotyczy wyłącznie dostaw wody z sieci, a minimalne ciśnienie wody dostarczanej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na obszarze Gminy Miłkowice, mierzone na rurociągach zasilających obiekty w danym rejonie wynosi 0,2 MPa,
- c) realizacji dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny;

2. wydawać warunki techniczne niezbędne do przyłączenia do sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz uzgadniać przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną;

3. przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone w niniejszym regulaminie oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług;

4. zapewnić jakość dostarczanej wody o parametrach nie przekraczających:

- a) odczyn: 6,5-9,5 pH,
- b) mangan: 50 µg/dm³,
- c) żelazo: 200 µg/dm³,
- d) twardość wody: 60-500 mgCaCO₃/dm³,
- e) liczba bakterii Escherichia coli: 0/100 ml,
- f) liczba bakterii Enterokoki: 0/100 ml;

5. zainstalować i utrzymywać na koszt własny wodomierz główny, po odbiorze technicznym przyłącza i zawarciu umowy;

6. prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości wody;

7. zapewnić należyłą jakość odprowadzanych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych oraz kontroli przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych;

8. zapewniać budowę oraz modernizację urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie uzgodnionym w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu, w ramach posiadanych środków finansowych.

§ 4. W zakresie dostarczania wody i odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma prawo:

- 1) kontrolować realizację prac związanych z podłączeniem nieruchomości do sieci wodociągowej, pod kątem ich zgodności z wydanymi warunkami technicznymi;
- 2) wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza przedstawienia przez odbiorcę usług dokumentów stwierdzających wykonanie przyłącza zgodnie z przepisami prawa budowlanego i sanitarnego;
- 3) przeprowadzania kontroli przyłącza w czasie jego użytkowania w zakresie stanu technicznego oraz weryfikacji dokumentacji potwierdzającej wykonanie przyłącza zgodnie z wydanymi warunkami oraz przepisami powszechnie obowiązującego prawa;
- 4) założenia plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczanie wody do lokalu w przypadkach wskazanych w art. 8 ust. 1 ustawy;
- 5) dostosowywać rozmiar wodomierza głównego do rzeczywistej wielkości poboru wody z sieci wodociągowej;
- 6) odciąć dostawę wody w przypadkach i na warunkach określonych w art. 8 ustawy;
- 7) wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego odbiorcy usług w celach określonych w art. 7 ustawy;
- 8) sprawdzenia posiadania przez wytwórców ścieków przemysłowych stosownych pozwoleń wodno-prawnych na wprowadzanie ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych oraz wypełniania i przestrzegania przez tych wytwórców ścieków przemysłowych zapisów i obowiązków określonych w tych pozwoleniach wodno-prawnych.

Rozdział 3.

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 5. 1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane do zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci, która posiada tytuł prawny do korzystania z tej nieruchomości albo korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.

3. W terminie 14 dni od daty złożenia wniosku wraz z wymaganymi załącznikami, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przedkłada odbiorcy usług ofertę zawarcia umowy.

4. W przypadku, gdy dostawa wody albo odprowadzanie ścieków dotyczy budynków wielolokalowych, umowa zawierana jest:

- 1) z właścicielem lub z zarządcą budynku wielolokalowego;
- 2) z osobami korzystającymi z lokali, na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego, jeżeli zostały spełnione warunki wynikające z przepisu art. 6 ust. 6 ustawy.

5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia zainteresowanym podmiotom informacje o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia przez odbiorców usług dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

6. Postanowienia umów zawieranych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających w szczególności z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych oraz postanowień niniejszego regulaminu.

7. Umowa, o której mowa w ust. 1, może zostać zawarta w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub poza nim, w tym z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, odbiorcy usług będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od takiej umowy w terminach i zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287, ze zm.).

8. Umowa zawiera w szczególności postanowienia, o których mowa w art. 6 ust. 3 ustawy oraz może wskazywać miejsce rozdziału własności sieci i przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego oraz obowiązków eksploatacyjnych stron umowy.

9. W sprawach spornych dotyczących odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków na wniosek strony rozstrzyga organ regulacyjny.

Rozdział 4.

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

§ 6. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług w oparciu o ceny i stawki opłat określone w obowiązujących taryfach.

§ 7. Długość okresu obrachunkowego, skutki niedotrzymania terminu zapłaty oraz sposób uiszczania opłat wskazuje umowa.

§ 8. 1. Wejście w życie nowych taryf nie powoduje konieczności zmiany umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

2. Zmiana taryf, w tym wysokości i rodzajów cen i stawek opłat, jak również zmiana grupy taryfowej, do której zaliczony został odbiorca usług, wymaga podania taryf do wiadomości publicznej zgodnie z przepisami ustawy.

3. Stosowanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających z nowych prawidłowo podanych do wiadomości publicznej taryf nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dołącza do umowy w chwili jej zawarcia aktualnie obowiązującą taryfę.

§ 9. 1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura.

2. 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 oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali,

3. Odbiorca usług otrzymuje fakturę nie później niż 14 dni od daty dokonania odczytu lub, w sytuacji kiedy ilość świadczonych usług jest ustalana na innej podstawie niż wskazania wodomierza lub urządzenia pomiarowego, końca okresu obrachunkowego.

4. Zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń co do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.

5. W przypadku stwierdzenia nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub na żądanie odbiorcy usług zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.

6. Jeżeli odbiorca usług nie otrzyma faktury w okresie planowanych rozliczeń zgodnie z zawartą umową, powinien ten fakt zgłosić przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu.

§ 10. W przypadku niesprawności wodomierza głównego ilość pobranej wody ustalana jest na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności działania wodomierza, a gdy nie jest to możliwe na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średnio miesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.

§ 11. 1. Jeżeli odbiorca usług pobiera wodę z ujęć własnych i wprowadza ścieki do urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w razie braku urządzeń pomiarowych, ilość odprowadzanych ścieków jest ustalana jako równa ilość wody pobranej, ustalonej na podstawie wskazań wodomierza głównego.

2. Jeżeli odbiorca usług pobiera wodę z ujęć własnych oraz urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego i wprowadza ścieki do w/w urządzeń, w razie braku urządzeń pomiarowych, ilości odprowadzanych ścieków jest ustalana jako suma wskazań wodomierza głównego i wodomierza dodatkowego.

3. W przypadkach określonych w ust. 1 i 2 odbiorca usług jest zobowiązany do zakupu, zainstalowania na własny koszt wodomierza głównego i dodatkowego, jego utrzymania i legalizacji.

Rozdział 5.

Warunki przyłączania do sieci

§ 12. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone w niniejszym regulaminie oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług.

2. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci składa do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci.

3. Wniosek o wydanie warunków przyłączenia zawiera co najmniej informacje, o których mowa w art. 19a ust. 4 ustawy, jak również powinien zawierać:

- 1) dane umożliwiające bezzwłoczny kontakt z wnioskodawcą (adres do korespondencji, jeśli jest inny od miejsca zamieszkania/siedziby, numer telefonu lub adres email);
- 2) informację o posiadanych własnych ujęciach wody;
- 3) określenie wielkości przewidywanego poboru wody i jej przeznaczenia z podaniem maksymalnego sekundowego zapotrzebowania na wodę w dm³/s lub wskazanie przewidywanej wielkości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju, a w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających;
- 4) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie jej lokalizacji, powierzchni, sposobu zagospodarowania (w tym rodzaju i lokalizacji istniejącej i/lub planowanej zabudowy na nieruchomości – plan sytuacyjny ze wskazaniem adresu i oznaczenia geodezyjnego działki), a także przeznaczenia;
- 5) w przypadku wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci dla więcej niż jednego obiektu budowlanego - podanie informacji o planowanym sposobie zapewnienia ciepłej wody użytkowej dla każdego z obiektów;
- 6) w przypadku wystąpienia w imieniu inwestora pełnomocnika – pisemne upoważnienie inwestora dla pełnomocnika.

4. Celem złożenia wniosku, osoba ubiegająca się o przyłączenie może skorzystać z wzorów wniosków i oświadczeń dostępnych w siedzibie oraz na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

5. Po złożeniu wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje kwalifikacji terminu jego rozpoznania według wymogów z art. 19a ust. 1 ustawy i wydaje warunki bądź odmawia ich wydania, w terminach określonych w ustawie.

6. W przypadku stwierdzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, że złożony wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci nie zawiera co najmniej wszystkich informacji, o których mowa w art. 19a ust. 4 ustawy, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje podmiot ubiegający się o przyłączenie o zakresie i terminie uzupełnienia wniosku. Nie uzupełnienie wniosku w określonym terminie skutkuje odmową wydania warunków przyłączenia.

7. Warunki, o których mowa w ust. 5, określają co najmniej:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci;
- 2) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości;
- 3) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich rodzaj;
- 4) okres ważności wydanych warunków przyłączenia.

Rozdział 6.

Techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 13. 1. Poziom dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych jest uzależniony od:

- 1) istnienia urządzeń wodociągowych oraz urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
- 2) możliwości technicznych urządzeń wynikających z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wody nadającej się do spożycia przez ludzi lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczenia ścieków;
- 3) możliwości zachowania minimalnego poziomu świadczenia usług dla wcześniej podłączonych odbiorców;
- 4) posiadania tytułu prawnego do takich urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

Rozdział 7.

Dokonywania odbioru wykonanego przyłącza przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne

§ 14. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne uczestniczy w odbiorach końcowych wykonanych urządzeń lub przyłączy wodociągowych lub/i kanalizacyjnych oraz egzekwuje usunięcie niezgodności z dokumentacją techniczną.

§ 15. O terminie przystąpienia do robót przyłączeniowych odbiorca usług zobowiązany jest powiadomić przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na 3 dni przed ich rozpoczęciem.

§ 16. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje odbioru przyłącza wodociągowego i/ lub kanalizacyjnego w terminie uzgodnionym z odbiorcą usług,

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne sprawdza zgodność wykonanego przyłącza z wydanymi technicznymi warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub/i kanalizacyjnej i uzgodnionym projektem.

3. Wykonane przyłącza podlegają odbiorowi technicznemu przez komisję w składzie: przedstawiciel przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci (wnioskodawca) lub wykonawca.

4. Odbioru w otwartym wykopie, przed zasypaniem przyłącza dokonuje upoważniony przedstawiciel przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

5. Po dokonaniu odbioru w otwartym wykopie spisywany jest protokół odbioru.

6. Jeżeli w trakcie odbioru stwierdzono, że wymagania nie zostały spełnione lub też ujawniły się usterki, uwzględnia się je w protokole podając jednocześnie termin ich usunięcia.

7. Po zakończeniu budowy odbiorca usług lub wykonawca występuje z wnioskiem do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o wydanie protokołu końcowego.

8. Do wniosku o wydanie protokołu końcowego odbiorca usług zobowiązany jest dołączyć deklaracje zgodności na zastosowane materiały, a w przypadku przyłącza wodociągowego także atesty PZH.

§ 17. Warunkiem uczynnienia przyłącza wodociągowego jest montaż wodomierza głównego, zawarcie umowy na dostawę wody, dostarczenie przez wykonawcę lub osobę uprawnioną pozytywnego badania wody.

§ 18. Warunkiem uczynnienia przyłącza kanalizacyjnego jest jego zgłoszenie do użytkowania przez wykonawcę lub osobę uprawnioną.

§ 19. 1. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego powinno zawierać co najmniej:

- a) dane identyfikacyjne odbiorcy usług i adres przyłącza,
- b) termin odbioru proponowany przez odbiorcę usług,
- c) inne warunki odbioru np. zamknięcie sieci eksploatowanej.

2. Protokół odbioru technicznego przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego powinien zawierać co najmniej:

- a) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia),
- b) rodzaj odprowadzanych ścieków, dla przyłącza kanalizacyjnego,
- c) skład i podpisy członków komisji dokonującej odbioru,
- d) uwagi dotyczące różnic pomiędzy projektem a realizacją przyłącza.

§ 20. Realizację budowy przyłączy do sieci oraz studni wodomierzowej, pomieszczenia przewidzianego do lokalizacji wodomierza głównego i urządzenia pomiarowego zapewnia na własny koszt osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci w oparciu o wydane warunków technicznych przyłączenia i dokumentację techniczną uzgodnioną przez przedsiębiorstwo.

§ 21. Koszty nabycia, zainstalowania, utrzymania, wymiany i legalizacji wodomierza głównego pokrywa przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, a urządzenia pomiarowego odbiorca usług.

§ 22. Wszelkie wodomierze poza wodomierzem głównym, są częścią instalacji wewnętrznej i koszty ich montażu, plombowania, utrzymania i legalizacji pokrywa odbiorca usług.

Rozdział 8.

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

§ 23. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania odbiorcy usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, poprzez umieszczenie informacji na tablicy ogłoszeń oraz stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego z wyprzedzeniem co najmniej 48 godzin.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma również obowiązek poinformować odbiorcę usług, poprzez umieszczenie informacji na tablicy ogłoszeń oraz stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza 12 godzin.

3. W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne może o zdarzeniach wskazanych w ust. 2 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości.

4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorcy usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

Rozdział 9.

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

§ 24. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia odpowiedni poziom obsługi klienta przez:

- 1) wyodrębnione komórki w strukturze organizacyjnej;

- 2) udzielanie informacji dotyczących sposobu realizacji oferowanych usług oraz informacji o obowiązujących taryfach.

§ 25. W siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:

- 1) aktualnie obowiązujące na terenie Gminy Miłkowice taryfy stosowane przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne,
- 2) tekst jednolity "Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków", obowiązującego na terenie Gminy Miłkowice,
- 3) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody,
- 4) ujednolicony tekst ustawy.

§ 26. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielania odbiorcy usług wszelkich istotnych informacji w szczególności dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków;
- 2) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków w tym o planowanych przerwach w świadczeniu usług;
- 3) występujących awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 2 dni.

3. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie do 14 dni od otrzymania prośby chyba, że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zaznaczyła, iż informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust 2.

§ 27. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zwolnione z obowiązku uprzedniego lub wcześniejszego informowania o przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody lub odprowadzaniu ścieków w sytuacjach nagłych, w następujących przypadkach:

- 1) zaistnienia awarii i konieczności jej usunięcia;
- 2) wystąpienia bezpośredniego zagrożenia dla życia, zdrowia lub środowiska związanego z funkcjonowaniem sieci;
- 3) działania siły wyższej, które uniemożliwiło dalsze świadczenie usług;
- 4) zagrożenia prawidłowego funkcjonowania elementów systemu kanalizacyjnego na skutek zrzutu ścieków.

§ 28. 1. Każdy odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.

2. Reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia ujawnienia zdarzenia (niezgodności z postanowieniami umowy).

3. Odbiorca usług, który składa reklamację, powinien wskazać przedmiot reklamacji, przedstawić okoliczności uzasadniające reklamację oraz wskazać lub dołączyć dokumenty lub inne dowody umożliwiające jej rozpatrzenie.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację i udzielić pisemnej odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia jej wniesienia, za którą przyjmuje się datę jej wpływu do siedziby przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 29. 1. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

2. Warunki techniczne, jakie powinny spełniać sieci wodociągowe przeciwpożarowe będące źródłem wody na cele przeciwpożarowe, określa rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 24 lipca 2009 r. w sprawie przeciwpożarowego zaopatrzenia w wodę oraz dróg pożarowych (Dz. U. z 2009 r. Nr 124, poz. 1030 ze zm.).

§ 30. 1. Osoby upoważnione do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci wodociągowej zarządzanej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane są do pisemnego powiadamiania przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o:

- 1) czasie i miejscu wykonania ćwiczeń;
- 2) czasie i miejscu wykonywania akcji gaśniczej;
- 3) ilości wody pobranej w celu napełnienia zbiorników w autach bojowych;
- 4) ilości zużytej wody podczas wykonywania ćwiczeń;
- 5) ilość wykorzystanej wody w czasie prowadzenia akcji gaśniczych;
- 6) każdym uszkodzeniu sieci wodociągowej oraz urządzeń wodociągowych, które wystąpiły wskutek akcji gaśniczej lub ćwiczeń.

2. Informacje, o których mowa w ust. 1, osoby upoważnione do poboru wody na cele przeciwpożarowe zgłaszają przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu niezwłocznie po zaistnieniu zdarzenia, nie później niż 24 godziny od dnia ich wystąpienia.

§ 31. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda jest dostarczana dla innych odbiorców, jednostka niezwłocznie przekazuje przedsiębiorstwu wodociągowo – kanalizacyjnemu informacje o ilości wody pobranej.

§ 32. Zgodnie z przepisami ustawy należnościami za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża gminę.