



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA MAZOWIECKIEGO

Warszawa, dnia 12 czerwca 2015 r.

Poz. 5373

UCHWAŁA NR 91/X/2015 RADY GMINY LESZNOWOLA

z dnia 29 maja 2015 r.

w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt. 15, art. 40 ust.1 i art. 41 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (t. j. Dz. U. z 2013 r. poz. 594 z póź. zm.), art. 19 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t. j. Dz. U. z 2015 r. poz. 139), oraz zgodnie z art. 4 ust. 1 i art. 13 pkt 2 ustawy z dnia 20 lipca 2000 r. o ogłaszaniu aktów normatywnych i niektórych innych aktów prawnych (t. j. Dz. U. z 2011 r. Nr 197, poz. 1172, z póź. zm.) Rada Gminy uchwała, co następuje:

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

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Lesznowskiemu Przedsiębiorstwu Komunalnemu Sp. z o.o. z siedzibą w Lesznowoli.

§ 3. Traci moc uchwała Nr 259/XXXIV/2005 z dnia 30 września 2005 r. w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków (Dziennik Urzędowy Województwa Mazowieckiego Nr 235, poz. 1910).

§ 4. Uchwała podlega ogłoszeniu w Dzienniku Urzędowym Województwa Mazowieckiego oraz na tablicach ogłoszeń Urzędu Gminy Lesznowola.

§ 5. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Mazowieckiego.

Przewodnicząca Rady Gminy Lesznowola:
Bożenna Korlak

Załącznik Nr 1 do Uchwały Nr 91/X/2015
Rady Gminy Lesznowola
z dnia 29 maja 2015 r.

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY LESZNOWOLA

Rozdział 1. Przepisy Ogólne

§ 1. Regulamin określa zasady zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzenia ścieków realizowanego na terenie Gminy Lesznowola, w tym prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.

§ 2. 1. Niniejszy regulamin opracowany został w szczególności na podstawie poniżej wskazanych obowiązujących przepisów:

- 1) ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków – dalej jako „ustawa”,
- 2) ustawy z dnia 18 lipca 2001 r. – Prawo wodne,
- 3) ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo budowlane,
- 4) ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym,
- 5) rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 29 marca 2007 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi,
- 6) rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 14 stycznia 2002 r. w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody,
- 7) rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie.

2. Wszelkie pojęcia występujące w niniejszym regulaminie mają znaczenie przyznane im zgodnie z aktami prawnymi wskazanymi w ust. 1 powyżej.

3. Używane poniżej określenie: umowa – oznacza pisemną umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, o której mowa w art.6 ust.1 ustawy.

Rozdział 2.

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

§ 3. 1. Przedsiębiorstwo, w ramach posiadanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, w szczególności ma obowiązek:

- 1) dostarczać wodę do nieruchomości, o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi w sposób ciągły i niezawodny,
- 2) zapewniać w sieci odpowiednie ciśnienie wody, o wielkości wynikającej z warunków technicznych przyłączenia,
- 3) odbierać w sposób ciągły ścieki o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami, w ilości określonej w dokumentacji projektowej i warunkach przyłączenia nieruchomości,
- 4) określać dopuszczalne wskaźniki zanieczyszczeń odbieranych ścieków, a także kontrolować, czy jakość przyjmowanych ścieków jest zgodna z obowiązującymi przepisami,
- 5) zapewniać spełnienie warunków wprowadzenia ograniczeń dostarczania wody w przypadku wystąpienia jej niedoboru,
- 6) dokonywać na własny koszt niezbędnych napraw urządzeń wodociągowych, kanalizacyjnych oraz przyłączy będących w jego posiadaniu, za wyjątkiem usuwania uszkodzeń powstałych z winy odbiorcy,
- 7) opracowywać harmonogram modernizacji i remontu urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji,

- 8) zainstalować na własny koszt wodomierz główny po wykonanym odbiorze technicznym przyłącza i zawarciu umowy między tym przedsiębiorstwem a odbiorcą usług,
- 9) ponosić koszty zakupu i utrzymania wodomierza głównego,
- 10) informować odbiorców co najmniej raz na trzy miesiące o jakości dostarczanej wody, w formie obwieszczenia na tablicy ogłoszeń w siedzibie przedsiębiorstwa oraz na jego stronie internetowej,
- 11) ponosić koszty energii elektrycznej niezbędnej do funkcjonowania posiadanych przydomowych przepompowni ścieków.

2. Przedsiębiorstwo ma w szczególności prawo:

- 1) dostępu do urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w eksploatacji przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego zlokalizowanych na terenach prywatnych i publicznych w celu wykonywania czynności związanych z eksploatacją tych urządzeń. W przypadku utrudnienia przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu wykonywania czynności eksploatacyjnych podjęte zostaną przez to przedsiębiorstwo działania zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Do czasu zapewnienia przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu możliwości wykonywania czynności eksploatacyjnych przedsiębiorstwo to podejmie działania zabezpieczające przed skutkami awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
- 2) kontroli wodomierza głównego, odczytu wskazań, badań i pomiarów jakości i ciśnienia dostarczanej wody, przeprowadzania przeglądów i napraw urządzeń eksploatowanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne oraz dostępu do zasuwy na przyłączy,
- 3) kontroli urządzenia pomiarowego,
- 4) kontroli prac związanych z realizacją przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego pod względem zgodności z dokumentacją techniczną oraz jakości wykonywanych robót.

W tym celu przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo wstępu na plac budowy oraz zamieszczania uwag i uzgodnień w dzienniku budowy i innych dokumentach budowy,

- 5) przeprowadzania kontroli ilości pobranej wody z ujęć własnych odbiorcy usług oraz innych źródeł i plombowania wodomierzy zainstalowanych na tych ujęciach wody w przypadku odprowadzania ścieków do sieci kanalizacyjnej, jeżeli nie stosuje się urządzenia pomiarowego,
- 6) ustalania w umowie ilości i jakości odbieranych ścieków, przeprowadzania kontroli w tym zakresie oraz plombowania urządzeń pomiarowych zainstalowanych przez odbiorcę usług,
- 7) nakazania zastosowania niezbędnych urządzeń podczyszczających, ewentualnie określania odrębnych warunków odbioru ścieków.

§ 4. 1. Odbiorcy korzystający z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są zobowiązani postępować w sposób nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez przedsiębiorstwo oraz nie utrudniający działalności przedsiębiorstwa, a w szczególności:

- 1) wykorzystywać pobieraną wodę oraz odprowadzać ścieki zgodnie z umową i warunkami przyłączenia nieruchomości,
- 2) użytkować wewnętrzną instalację wodociągową w sposób eliminujący możliwość wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej, na skutek cofnięcia się wody z wewnętrznej instalacji wodociągowej lub wody z instalacji centralnego ogrzewania,
- 3) zabezpieczać wodomierz główny przed uszkodzeniem oraz naruszeniem plomb,
- 4) użytkować wewnętrzną instalację kanalizacyjną w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci i innych urządzeń kanalizacyjnych,
- 5) dokonywać na własny koszt niezbędnych konserwacji i napraw przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych będących ich własnością,
- 6) informować przedsiębiorstwo o zrzutach awaryjnych lub jakości ścieków odbiegających od warunków umowy,
- 7) umożliwiać osobom reprezentującym przedsiębiorstwo wstęp na teren nieruchomości i do pomieszczeń w celach określonych przepisami ustawy oraz niniejszego regulaminu,

- 8) informować przedsiębiorstwo o własnych ujęciach wody, w celu prawidłowego ustalania opłat za odprowadzanie ścieków,
- 9) zawiadamiać przedsiębiorstwo o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym zerwaniu czy uszkodzeniu plomb,
- 10) poinformować przedsiębiorstwo o zmianach stanu prawnego nieruchomości w terminie dwóch tygodni od dnia zaistnienia niniejszego zdarzenia prawnego,
- 11) powiadamiać niezwłocznie przedsiębiorstwo o wszelkich zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci i innych urządzeń,
- 12) udostępniać nieodpłatnie przedsiębiorstwu miejsce na ogrodzeniu lub elewacji budynku nieruchomości, celem umieszczenia tabliczek z oznakowaniem armatury wodociągowej.

2. Odbiorca ma prawo do:

- 1) nieprzerwanych dostaw wody odpowiadającej wymogom w zakresie jakości, oraz ilości i ciśnienia - określonych w dokumentacji technicznej przyłącza i w zawartej umowie,
- 2) otrzymywania informacji dotyczącej jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi,
- 3) odprowadzania ścieków do sieci kanalizacyjnych eksploatowanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w sposób nieprzerwany – zgodnie z zawartą umową,
- 4) żądania od przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego przeprowadzenia kontroli:
 - a) funkcjonowania wodomierza głównego, a w razie jego niesprawności do wymiany w ciągu 14 dni, jednak w przypadku prawidłowego działania wodomierza głównego koszt ekspertyzy obciąża odbiorcę,
 - b) jakości dostarczonej wody na zaworze głównym.

Rozdział 3.

Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami

§ 5. 1. Postanowienia umowy nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych do ustawy oraz postanowień niniejszego regulaminu.

2. Umowa zawiera w szczególności postanowienia w zakresie określonym w art.6 ust.3 ustawy.

§ 6. 1. Zawarcie umowy następuje na pisemny wniosek zainteresowanego, po spełnieniu przez niego warunków technicznych i formalno-prawnych wynikających z ustawy i niniejszego regulaminu.

2. Umowa może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczana woda, lub z której mają być odprowadzane ścieki, a także, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

§ 7. W przypadku, gdy przyłącza lub inne przewody wodociągowe i kanalizacyjne są w posiadaniu odbiorcy, odpowiedzialność przedsiębiorstwa za zapewnienie ciągłości i jakości świadczonych usług jest ograniczona do posiadanych przez przedsiębiorstwo urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

§ 8. 1. Jeżeli nieruchomość zabudowana jest budynkami wielolokalowymi, umowa zawierana jest z właścicielem budynku lub zarządcą nieruchomości wspólnej.

2. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego przedsiębiorstwo zawiera umowy z korzystającymi z lokali osobami, jeżeli są spełnione warunki określone w art.6 ust.6 ustawy, a osoba korzystająca z lokalu wystąpi także z wnioskiem o zawarcie umowy.

3. Do wniosku dołącza się schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym z wodomierzem głównym oraz dokumenty potwierdzające spełnienie warunków określonych w art.6 ust.6 ustawy.

4. Przedsiębiorstwo może wyrazić zgodę na zawarcie umów z korzystającymi z lokali osobami, o których mowa w ust. 2, również w przypadku, gdy nie są spełnione warunki, o których mowa w art.6 ust.6 ustawy.

5. Należność za dostawę wody i odbiór ścieków w przypadku nieruchomości zabudowanej budynkiem wielolokalowym jest rozliczana przez przedsiębiorstwo w następujący sposób: osoby korzystające z lokali wnoszą opłaty na podstawie zawartych umów, w zakresie usług z których skorzystano w lokalu, właściciel budynku lub zarządca nieruchomości wspólnej – w zakresie usług z których skorzystano w nieruchomości, pomniejszonym o sumę zakresów usług z których skorzystano w lokalach.

Rozdział 4.

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

§ 9. Rozliczenie za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzenie ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo z odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.

§ 10. 1. Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, ustalone na podstawie rozporządzenia, o którym mowa w art.27 ustawy.

2. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie:

- 1) wskazań urządzeń pomiarowych, albo
- 2) jako równą ilości pobranej wody, albo
- 3) innych postanowień umowy.

3. Przedsiębiorstwo ma prawo wystawiać faktury zaliczkowe na podstawie dotychczasowego zużycia, które zostaną rozliczone w fakturze ostatecznej, po dokonaniu odczytu wskazań wodomierza głównego lub innych odpowiednich wodomierzy bądź urządzeń pomiarowych.

4. W rozliczeniach odprowadzonych ścieków, ilość wody zużytej bezpowrotnie może być uwzględniana wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość zużycia wody na ten cel ustalona jest na podstawie wskazania wodomierza dodatkowego zainstalowanego na koszt odbiorcy usług zgodnie z określonymi przez przedsiębiorstwo warunkami technicznymi.

5. W przypadku poboru wody z własnych ujęć odbiorcy, ilość ścieków wprowadzanych do urządzeń przedsiębiorstwa ustala się na podstawie wskazań zainstalowanego na własny koszt wodomierza na własnych ujęciach wody.

§ 11. 1. Strony określają w umowie okres obrotowy, nie krótszy niż 1 (jeden) miesiąc i nie dłuższy niż 6 (sześć) miesięcy, oraz skutki niedotrzymania terminu zapłaty jak również sposób uiszczania opłat.

2. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki na podstawie faktur wystawianych przez przedsiębiorstwo w okresach obrotowych określonych w umowie, niezwłocznie po dokonaniu odczytu lub otrzymaniu informacji o wskazaniu wodomierza, z terminem płatności ustalonym w umowie, nie krótszym niż 14 dni od daty wysłania faktury listem lub jej dostarczenia w inny sposób.

3. Zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości rachunku nie wstrzymuje jego zapłaty.

4. W przypadku stwierdzenia nadpłaty, zostanie ona zaliczona na poczet przyszłych należności, a na żądanie odbiorcy usług jej zwrot następuje w ciągu 14 dni od daty otrzymania wniosku w tej sprawie przez Przedsiębiorstwo.

Rozdział 5.

Warunki przyłączania do sieci i techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych oraz sposób dokonywania odbioru przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wykonanego przyłącza

§ 12. Warunkiem przystąpienia do wykonania przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego (w razie potrzeby także innych urządzeń) oraz ich przyłączenia do sieci będących w posiadaniu przedsiębiorstwa jest:

- 1) wystąpienie z wnioskiem osoby, która posiada tytuł prawny do danej nieruchomości albo osoby władającej nieruchomością o nieuregulowanym stanie prawnym, po złożeniu stosownego oświadczenia, o wydanie przez przedsiębiorstwo warunków technicznych przyłączenia,
- 2) sporządzenie dokumentacji technicznej (zgodnie z uzyskanymi warunkami technicznymi) i wystąpienie z wnioskiem o uzgodnienie tej dokumentacji przez przedsiębiorstwo,
- 3) zawarcie umowy o przyłączenie do sieci między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a osobą ubiegającą się o przyłączenie do sieci zawierającej wskazane w §16 postanowienia w zakresie wykonania przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, oraz postępowanie zgodnie z jej postanowieniami.

§ 13. 1. Wniosek o wydanie technicznych warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej w szczególności powinien określać:

- 1) oznaczenie wnioskodawcy,
- 2) charakterystykę zużycia wody,
- 3) rodzaj i ilość, a w przypadku przemysłowych odbiorców usług również jakość odprowadzanych ścieków,
- 4) charakterystykę techniczną obiektu, do którego będzie dostarczana woda,
- 5) proponowany termin rozpoczęcia poboru wody lub odbioru ścieków.

2. Do wniosku, o którym mowa w ust. 1, ubiegający się o przyłączenie do sieci powinien załączyć mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości, o której mowa w ust.1, z uwzględnieniem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

§ 14. 1. Przedsiębiorstwo określa techniczne warunki przyłączenia w terminie określonym w §20 ust.1 pkt 2 lit. a.

2. Techniczne warunki przyłączenia są ważne dwa lata od dnia ich określenia.

3. Techniczne warunki przyłączenia powinny określać w szczególności:

- 1) miejsce i sposób wykonania przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego (w razie potrzeby także innych urządzeń) oraz przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej,
- 2) wymagania dotyczące:
 - a) miejsca zainstalowania wodomierza głównego,
 - b) miejsca zainstalowania urządzenia pomiarowego,
 - c) jakości odprowadzanych ścieków,
- 3) termin ważności warunków przyłączenia.

§ 15. Umowa o przyłączenie do sieci w szczególności określa:

- 1) strony zawierające umowę,
- 2) zakres prac projektowych i budowlano-montażowych oraz prac związanych z przeprowadzeniem prób i odbiorów końcowych wykonanych przez strony,
- 3) sposób koordynacji prac wykonawczych przez strony oraz kontroli dotrzymywania wymagań określonych w technicznych warunkach przyłączenia,
- 4) terminy:
 - a) zakończenia budowy oraz ewentualnego przeprowadzenia niezbędnych prób i odbiorów częściowych,
 - b) przeprowadzenie prób końcowych i odbioru końcowego,
- 5) przewidywany termin rozpoczęcia zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków,
- 6) odpowiedzialność stron za niedotrzymanie warunków umowy o przyłączenie do sieci oraz z tytułu jakości wykonanych robót,
- 7) miejsce rozgraniczenia własności sieci i przyłączy, będące jednocześnie miejscem realizacji usługi zaopatrzenia w wodę i/albo odprowadzania ścieków, które zostanie potwierdzone w umowie.

§ 16. 1. Określone w umowie o przyłączenie do sieci próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

2. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w ust.1, są potwierdzone przez strony w protokole, którego wzór określa przedsiębiorstwo.

3. Rozpoczęcie świadczenia usług następuje bezzwłocznie po zakończeniu prac i dokonaniu ich odbioru przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, zamontowaniu wodomierza głównego - w przypadku usługi dostawy wody, oraz zawarciu umowy z odbiorcą usług.

§ 17. 1. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci jeżeli przyłączy zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia.

2. W przypadku braku możliwości technicznych przyłączenia nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wydaje wnioskodawcy dokument stwierdzający brak możliwości przyłączenia, wraz z uzasadnieniem.

Rozdział 6.

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

§ 18. 1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania odbiorcom usług informacji dotyczących występujących zakłóceń w zaopatrzeniu w wodę i w odprowadzaniu ścieków oraz awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

2. Wstrzymanie zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców w przypadkach, gdy występują warunki stwarzające zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiające świadczenie usług, w szczególności, gdy :

- 1) brak jest wody w ujęciu,
- 2) z powodu awarii urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych nie ma możliwości prowadzenia zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków,
- 3) dalsze funkcjonowanie urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska,
- 4) nastąpiła przerwa w zasilaniu energią energetyczną urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych,
- 5) działanie siły wyższej uniemożliwiło dalsze świadczenie usług.

3. O przerwach w dostawie wody lub odprowadzaniu ścieków wynikających z planowanych prac konserwacyjno-remontowych przedsiębiorstwo powiadomi odbiorcę najpóźniej na dwa dni przed jej planowanym terminem.

4. W przypadku, gdy planowa przerwa w dostawie wody będzie trwać dłużej niż 12 godzin, należy o tym fakcie powiadomić odbiorców z wyprzedzeniem minimum 7 dniowym.

W takim przypadku przedsiębiorstwo zapewni na ten okres, zastępczy punkt poboru wody i poinformuje odbiorców o jego lokalizacji w miejscach zwyczajowo przyjętych.

5. Informacje i powiadomienia, o których mowa w ust.1, 3 i 4, przedsiębiorstwo przekazuje przy pomocy ogłoszeń zamieszczanych w rejonie zakłóceń, także radnym i sołtysom z danego sołectwa, oraz na swojej stronie internetowej, a w przypadku, o którym mowa w ust.4, także poprzez zawiadomienia kolportowane do skrzynek na listy.

6. Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za szkody na osobie lub mieniu powstałe w wyniku przerw lub ograniczeń w dostawie wody, jeżeli te przerwy lub ograniczenia nastąpiły wskutek siły wyższej albo wyłącznie z winy uszkodzonego lub osoby trzeciej.

Rozdział 7.

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

§ 19. 1. Obowiązują następujące wymagania w zakresie terminów:

- 1) udzielania informacji i odpowiedzi, w związku z zakłóceniami w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków:
 - a) 8 godzin – na telefoniczne żądanie określenia przewidywanego terminu usunięcia przerw i zakłóceń w świadczeniu usług,
 - b) 7 dni – na pisemne żądanie usunięcia przerw i zakłóceń w świadczeniu usług,
 - c) 14 dni – na pisemne i telefoniczne skargi i zażalenia, wymagające przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego,
- 2) rozpatrywania przez przedsiębiorstwo pisemnych wniosków o:
 - a) wydanie warunków technicznych przyłączenia, uzgodnienie dokumentacji projektowej – 30 dni, a w szczególnych przypadkach w terminie 45 dni,

- b) zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i/albo odprowadzanie ścieków – niezwłocznie,
- c) rozpoczęcia rozliczania wody bezpowrotnie zużytej – 14 dni.

2. Terminy określone w ust.1 mogą ulec przedłużeniu, jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego.

3. Informacje i odpowiedzi są udzielane przez przedsiębiorstwo w takim samym trybie w jakim sprawa została wniesiona.

§ 20. 1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do zawiadomienia odbiorców o planowanych zmianach warunków technicznych zaopatrzenia w wodę i odprowadzenia ścieków z wyprzedzeniem umożliwiającym dostosowanie instalacji do nowych warunków, nie krótszym niż 12 miesięcy.

2. Zawiadomienie, o którym mowa w ust.1, jest dokonywane przesyłkami poleconymi, skierowanymi na udostępnione przedsiębiorstwu adresy do korespondencji.

§ 21. 1. Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi.

2. Reklamacje, o których mowa w ust.1, wnoszone są na piśmie osobiście przez zainteresowanego w siedzibie przedsiębiorstwa, listem poleconym lub za pomocą poczty elektronicznej.

3. Odbiorca usług, który składa reklamację, winien wskazać lub dołączyć dokumenty i inne dowody uzasadniające reklamację.

4. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji w terminie 14 dni od daty wpływu.

5. Termin, o którym mowa w ust.3, może ulec przedłużeniu, jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego.

Rozdział 8.

Warunki dostawy wody na cele przeciwpożarowe

§ 22. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej oraz innych punktów poboru uzgodnionych pomiędzy przedsiębiorstwem a jednostkami straży pożarnej działającymi na terenie gminy.

§ 23. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe są jednostki straży pożarnej działające na terenie gminy oraz inne jednostki i osoby biorące udział w akcji gaśniczej prowadzonej na terenie gminy lub w bezpośrednim sąsiedztwie gminy.

§ 24. Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie:

- 1) wodomierzy zainstalowanych w opomiarowanych punktach poboru wody,
- 2) pisemnych informacji, których składanie jest obowiązkiem jednostek straży pożarnej oraz innych jednostek i osób biorących udział w akcji gaśniczej, w okresach kwartalnych oraz po każdej akcji gaśniczej.

§ 25. Należność za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe reguluje gmina.

Rozdział 9.

Postanowienia końcowe

§ 26. W sprawach nie objętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy prawa powszechnie obowiązującego, a w szczególności przepisy ustawy wraz z przepisami wykonawczymi.