



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA ŚWIĘTOKRZYSKIEGO

Kielce, dnia 1 września 2025 r.

Poz. 2830

UCHWAŁA NR XIV/182/2025 RADY MIEJSKIEJ W PIŃCZOWIE

z dnia 27 sierpnia 2025 r.

w sprawie uchwalenia Regulaminu zbiorowego dostarczania wody i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Pińczów

Na podstawie art. 19 ust. 1 i 5 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2024 r. poz. 757), Rada Miejska uchwala co następuje:

§ 1. Uchwala się Regulamin zbiorowego dostarczania wody i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Pińczów, stanowiący załącznik Nr 1 do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta i Gminy Pińczów.

§ 3. Traci moc uchwała Nr XXXIII/359/2021 Rady Miejskiej w Pińczowie z dnia 28 października 2021 r. w sprawie uchwalenia Regulaminu zbiorowego dostarczania wody i zbiorowego odprowadzania ścieków.

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

Wiceprzewodnicząca Rady
Miejskiej w Pińczowie

Marta Łaskawiec

Załącznik do uchwały Nr XIV/182/2025

Rady Miejskiej w Pińczowie

z dnia 27 sierpnia 2025 r.

REGULAMIN ZBIOROWEGO DOSTARCZANIA WODY I ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA OBSZARZE GMINY PIŃCZÓW

Rozdział 1. Przepisy ogólne

§ 1. Regulamin określa zasady zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego na obszarze gminy Pińczów, w tym prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców wody i dostawców ścieków.

§ 2. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

1. Ustawa - ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków t.j. Dz.U. z 2024 roku, poz. 757.

2. Odbiorca usług - każdego kto korzysta z usług wodociągowo - kanalizacyjnych zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzenia ścieków na podstawie pisemnej umowy z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.

3. Wodomierz główny - przyrząd pomiarowy mierzący ilość pobranej wody, znajdujący się na każdym przyłączy wodociągowym.

4. Wodomierz dodatkowy - przyrząd pomiarowy zainstalowany za wodomierzem głównym służący określeniu ilości wody bezpowrotnie zużytej.

5. Zbiorowe zaopatrzenie w wodę - działalność polegającą na ujmowaniu, uzdatnianiu i dostarczaniu wody, prowadzoną przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w oparciu o zezwolenie nr SG-01/11/2024 z dnia 20.11.2024 r. wydane przez Burmistrza Miasta i Gminy Pińczów.

6. Zbiorowe odprowadzenie ścieków - działalność polegającą na odprowadzeniu i oczyszczaniu ścieków prowadzoną przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w oparciu o zezwolenie nr SG-01/11/2024 z dnia 20.11.2024 r. wydane przez Burmistrza Miasta i Gminy Pińczów.

7. Okres obrachunkowy - określony w umowie okres rozliczeń za usługi dostawy wody i odprowadzania ścieków.

8. Przyłącze kanalizacyjne - odcinek przewodu łączącego wewnętrzną instalację kanalizacyjną w nieruchomości odbiorcy usług z siecią kanalizacyjną, za pierwszą studzienką, licząc od strony budynku, a w przypadku jej braku do granicy nieruchomości gruntowej.

9. Przyłącze wodociągowe - odcinek przewodu łączącego sieć wodociągową z wewnętrzną instalacją wodociągową w nieruchomości odbiorcy usług wraz z zaworem za wodomierzem głównym.

Rozdział 2.

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

§ 3. Poziom świadczonych usług przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie ilości, jakości oraz ciągłości dostarczania wody i odprowadzania ścieków określa zezwolenie

nr SG-01/11/2024 z dnia 20.11.2024 r. Burmistrza Miasta i Gminy Pińczów na świadczenie usług przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Pińczów.

§ 4. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem oraz dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, a także zapewnić należytą jakość dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków, przy czym:

- a) minimalną ilość dostarczanej wody określa Umowa o zaopatrzeniu w wodę zawarta z Odbiorcą;
- b) wymagane ciśnienie wody na przyłączy bezpośrednio za zaworem głównym zamontowanym za wodomierzem, a w przypadku jego braku, w miejscu przeznaczonym na jego zamontowanie określa Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (t.j. Dz.U. z 2022 r. poz.1225) i winno wynosić nie mniej jak 0,05MPa i nie więcej jak 0,6MPa;
- c) dostarczona woda powinna odpowiadać jakościowo wymaganiom określonym w Rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz.U. z 2017 r. poz. 2294);
- d) dopuszczalne zanieczyszczenia ścieków przemysłowych oraz warunki ich wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych reguluje Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 14 lipca 2006 r. w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych (t.j. Dz.U. z 2016 r. poz. 1757).

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma obowiązek zapewnienia następującego minimalnego poziomu świadczonych usług:

- 1) ciągłości i niezawodności dostawy wody do nieruchomości, dla której zawarto umowę, zgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci, w ilości nie mniejszej niż 0,2m³ na dobę, o ciśnieniu nie mniejszym niż 0,05MPa i nie większym niż 0,6MPa, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych, m.in. strukturą i średnicą, przyłącza wodociągowego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług;
- 2) zapewnienia dostawy wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi i o parametrach nieprzekraczających wymienionych wartości:
 - smak akceptowalny przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian,
 - zapach akceptowalny przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian,
 - barwa akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian - mętność akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian,
 - pH w granicach 6,5 – 9,5 ,
 - przewodność elektryczna do 2.500 µS/cm,
 - liczba Enterokoków kałowych 0 jtk/100 ml.,
 - liczba Escherichia coli 0 jtk/100 ml.,
 - ogólna liczba mikroorganizmów w 22°C bez nieprawidłowych zmian;
- 3) ciągłości i niezawodności odprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych z nieruchomości, dla której zawarto umowę, zgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych, m.in. strukturą i średnicą, przyłącza kanalizacyjnego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług, w ilości nie mniejszej niż 0,2m³ na dobę;
- 4) zapewnienia utrzymania i prawidłowego funkcjonowania urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych oraz posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne przyłączy wodociągowych i przyłączy kanalizacyjnych;
- 5) budowy urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
- 6) zakupu, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego.

3. Jeżeli umowa nie stanowi inaczej, poziom świadczonych usług, za które przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ponosi odpowiedzialność, stwierdza się w miejscu włączenia przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ponadto:

- a) dokonuje na własny koszt niezbędnych napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w jej posiadaniu za wyjątkiem usuwania uszkodzeń spowodowanych przez inne podmioty, bądź osoby fizyczne;
- b) buduje, rozbudowuje oraz modernizuje urządzenia wodociągowe i urządzenia kanalizacyjne w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji;
- c) ponosi koszty utrzymania i legalizacji wodomierza głównego.

§ 5. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli:

- a) przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa;
- b) odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty;
- c) jakość wprowadzonych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego;
- d) został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzenie ścieków, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.

2. W przypadku odcięcia wody z przyczyny, o której mowa w ust. 3 pkt 2, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane do równoczesnego udostępnienia zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformowania o możliwościach korzystania z tego punktu.

3. O zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego oraz o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawiadamia państwowego powiatowego inspektora sanitarnego, wójta (burmistrza, prezydenta miasta) oraz odbiorcę usług, co najmniej na 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

Rozdział 3.

Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 6. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawiera umowę na dostawę wody, bądź odprowadzanie ścieków na wniosek przyszłego odbiorcy wody lub dostawcy ścieków po przyłączeniu jego nieruchomości do sieci.

2. Umowa, o której mowa w ust. 1, może być zawarta z osobą posiadającą tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczona woda lub z której mają być odprowadzane ścieki, albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

§ 7. 1. Jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi, umowa na dostawę wody i odprowadzanie ścieków zawierana jest z ich właścicielem lub zarządcą.

2. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawiera umowę także z osobą korzystającą z lokalu wskazaną we wniosku, jeżeli spełnione są warunki określone w art.6 ust.6 ustawy.

§ 8. Umowa zawiera postanowienia, o których mowa w art. 6 ust. 3 ustawy.

§ 9. 1. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony lub określony.

2. Zmiana umowy następuje w formie aneksu do umowy zawartego na piśmie, pod rygorem nieważności.

3. Nie wymaga formy pisemnej zmiana umowy dotycząca taryfy lub adresu do korespondencji.

§ 10. Po rozwiązaniu umowy, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje zamknięcia przyłącza wodociągowego, bądź kanalizacyjnego oraz demontuje wodomierz główny.

Rozdział 4.

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

§ 11. Rozliczenie za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki jest prowadzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat stosownie do ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.

§ 12. 1. Ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie odczytu wodomierza głównego.

2. W przypadku zawarcia umów z osobami korzystającymi z lokali w budynkach wielolokalowych, ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie wodomierzy dodatkowych.

§ 13. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzanych ścieków ustala się jako równą ilości dostarczonej wody.

§ 14. W rozliczeniach ilości odprowadzanych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie - wodomierza dodatkowego zainstalowanego i legalizowanego na koszt odbiorcy.

§ 15. W umowie na dostawę wody, bądź odprowadzenie ścieków, strony określają okres obrachunkowy oraz skutki niedotrzymania terminu zapłaty, jak również sposób uiszczenia opłat.

Minimalny okres obrachunkowy nie może być krótszy niż jeden miesiąc, a minimalny termin płatności za fakturę wynosi 14 dni od daty jej wystawienia.

§ 16. 1. Odbiorca wody i dostawca ścieków reguluje należności za dostarczoną wodę i odprowadzane ścieki na podstawie faktur wystawionych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w okresach obrachunkowych określonych w umowie.

2. Wniesienie przez odbiorcę reklamacji co do wysokości należności wskazanej w fakturze nie wstrzymuje obowiązku uregulowania należności.

Rozdział 5.

Warunki przyłączenia do sieci oraz odbiór przyłącza

§ 17. 1. Z wnioskiem o wydanie warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej może wystąpić podmiot posiadający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci albo osoba, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

2. Na pisemny wniosek podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane wydać warunki przyłączenia do sieci albo uzasadnić odmowę ich wydania w terminie:

- a) 21 dni od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci - w przypadku budynków mieszkalnych jednorodzinnych, w tym znajdujących się w zabudowie zagrodowej;
- b) 45 dni od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci - w pozostałych przypadkach.

3. W szczególnie uzasadnionych przypadkach przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może przedłużyć terminy określone w ust. 1, odpowiednio o kolejne 21 albo 45 dni, po uprzednim zawiadomieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci z podaniem uzasadnienia przyczyn tego przedłużenia.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane potwierdzić pisemnie złożenie przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, określając w szczególności datę jego złożenia.

5. Wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci zawiera co najmniej:

- a) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci;

- b) wskazanie lokalizacji nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci, w tym jego adres i numer działki ewidencyjnej, na której się znajduje;
- c) informacje o przeznaczeniu i sposobie wykorzystywania nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci;
- d) określenie dobowego zapotrzebowania na wodę z podziałem na wodę do celów bytowych, technologicznych, przeciwpożarowych oraz innych, z uwzględnieniem przepływów średniodobowych i maksymalnych godzinowych oraz wielkości ładunku zanieczyszczeń;
- e) określenie ilości i jakości odprowadzanych ścieków z podziałem na ścieki bytowe i przemysłowe;
- f) plan zabudowy lub szkic sytuacyjny, określający usytuowanie przyłącza w stosunku do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i sieci uzbrojenia terenu.

6. Do terminów określonych w ust. 2 i 3 powyżej nie wlicza się terminów przewidzianych w przepisach prawa do dokonania określonych czynności, terminów na uzupełnienie wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, okresów innych opóźnień spowodowanych z winy podmiotu wnioskującego o przyłączenie do sieci albo z przyczyn niezależnych od przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

7. Sporządzenie planu sytuacyjnego, o którym mowa w **art. 29a** ust. 1 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo budowlane (Dz. U. z 2024 r. poz. 725 z późn.zm) uwzględniającego warunki przyłączenia do sieci wydane przez, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne upoważnia podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci lub inny podmiot działający z jego upoważnienia lub na jego zlecenie do wykonania przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego zgodnie z tym planem.

8. Warunki przyłączenia do sieci wydane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne są ważne przez okres 2 lat od dnia ich wydania.

9. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie może odmówić odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego wykonanego, zgodnie z warunkami przyłączenia do sieci wydanymi przez przedsiębiorstwo wodno-kanalizacyjne.

10. Warunkiem dokonania odbioru przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego, wykonanego zgodnie z warunkami przyłączenia do sieci wydanymi przez tą przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, nie może być uzyskanie pozwolenia na budowę albo dokonanie zgłoszenia robót budowlanych, jeżeli nie są one wymagane na podstawie przepisów ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo budowlane.

11. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie pobiera opłat za:

- a) wydanie warunków przyłączenia do sieci, a także za ich zmianę, aktualizację lub przeniesienie na inny podmiot;
- b) odbiór przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego, a także za włączenie przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego do sieci wodociągowej albo kanalizacyjnej oraz za inne zezwolenia z tym związane.

Rozdział 6.

Techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowo – kanalizacyjnych

§ 18. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia do sieci w przypadku braku warunków technicznych umożliwiających realizację usługi.

2. Poziom dostępu do usług wodociągowo - kanalizacyjnych w poszczególnych latach wyznaczają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego opracowane na podstawie studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy oraz miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego gminy.

3. Dostępność do usług wodociągowo – kanalizacyjnych uzależniona jest od:

- 1) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych będących posiadaniem przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego;
- 2) możliwościami technicznymi urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego wynikającymi 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 (wydajność źródeł wody) lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczenia ścieków (wydajność oczyszczalni);
- 3) posiadania tytułu prawnego do takich urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne.

Rozdział 7.

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

§ 19. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udzielenia odbiorcom usług informacji dotyczących występujących zakłóceń zaopatrzenia w wodę i odprowadzenia ścieków oraz awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

1. Wstrzymanie zaopatrzenia w wodę i odprowadzenia ścieków może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców w przypadkach, gdy występują warunki stwarzające zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiają świadczenia usług, w szczególności gdy:

- a) z powodu nagłej awarii sieci nie ma możliwości prowadzenia zaopatrzenia w wodę lub odprowadzenia ścieków,
- b) dalsze funkcjonowanie sieci stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska.

2. O przerwach w dostawie wody wynikających z planowanych prac konserwacyjno- remontowych przedsiębiorstwo wodociągowo- kanalizacyjne powiadamia odbiorcę najpóźniej na dwa dni przed jej planowanym terminem w formie plakatów umieszczanych na tablicach ogłoszeniowych oraz swojej stronie internetowej

3. W przypadku gdyby przerwa miała trwać dłużej niż 12 godzin, należy o tym powiadomić odbiorców co najmniej na 7 dni przed jej wystąpieniem. W takim przypadku przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest zapewnić zastępczy punkt poboru wody.

Rozdział 8.

Standardy obsługi odbiorcy usług, sposób załatwienia reklamacji oraz wymiany informacji w zakresie zakłóceń w dostawie wody i odprowadzeniu ścieków

§ 20. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia odbiorcom należyty poziom usług, a ponadto wyodrębnia stanowisko do spraw obsługi klienta i kontakt telefoniczny.

§ 21. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udzielenia na życzenie odbiorcy informacji dotyczącej realizacji usługi, a przede wszystkim informacji objętych niniejszym regulaminem oraz zawartych w taryfie.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest również do udzielenia na żądanie odbiorców informacji w związku z niedotrzymaniem ciągłości usług nie później niż w ciągu:

- a) 12 godzin - na telefoniczne żądanie określenia przewidywanego terminu usunięcia przerw w dostawie wody i odbioru ścieków;
- b) 7 dni - na pisemne żądanie wyjaśnienia przyczyn wystąpienia przerw w świadczeniu usług.

§ 22. 1. Odbiorca usług ma prawo zgłoszenia reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczenia usług oraz wysokości opłat za usługi.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwienia reklamacji w terminie 14 dni od daty jej wpływu. Termin ten może ulec przedłużeniu, jeśli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego.

§ 23. W przypadku stwierdzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne lub organ Inspekcji Sanitarnej obniżenia jakości dostarczonej wody, Odbiorcy przysługuje upust cenowy w wysokości 20% obowiązując ceny.

Rozdział 9.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 24. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego są:

- Ochotnicze Straże Pożarne z terenu gminy,
- Państwowa Powiatowa Straż Pożarna.

§ 25. Pobór wody z sieci na cele przeciwpożarowe dokonywany jest z hydrantów, a ponadto w miejscach uzgodnionych między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym i Strażą.

§ 26. Za wodę pobraną przez Państwową Powiatową Straż Pożarną w Pińczowie przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża gminy, na terenie których wystąpiły pożary w danym kwartale, na podstawie otrzymanego raportu z PPSP w Pińczowie.

§ 27. Rozliczenie za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane jest w ujęciu kwartalnym.

Rozdział 10.

Przepisy końcowe

§ 28. Dane osobowe przetwarzane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne podlegają ochronie na podstawie Ustawy o Ochronie Danych Osobowych z 10 maja 2018 roku (Dz. U. z 2019 r, poz. 1781).

§ 29. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązana jest do udostępnienia na żądanie.