



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA LUBELSKIEGO

Lublin, dnia 28 grudnia 2015 r.

Poz. 5421

UCHWAŁA NR IX/65/15 RADY GMINY HAŃSK

z dnia 19 listopada 2015 r.

w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Na podstawie art. 19 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2015r. poz. 139) oraz art. 40 ust. 1 i art. 41 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2015 r. poz. 1515) Rada Gminy Hańsk uchwala, co następuje:

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

§ 2. Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały traci moc uchwała Nr XXV/155/05 Rady Gminy Hańsk z dnia 5 grudnia 2005 r. w sprawie chwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy.

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

Przewodniczący Rady Gminy
Hańsk

Piotr Jasiński

Załącznik
do uchwały Nr IX/65/15
Rady Gminy Hańsk
z dnia 19 listopada 2015r.

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Rozdział 1 PRZEPISY OGÓLNE

§ 1

Regulamin określa prawa i obowiązki Przedsiębiorstwa Usługowo-Produkcyjnego Sp. z o. o. w Hańsku, realizującego zadania z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków oraz odbiorców usług korzystających na tym terenie z usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

§ 2

- 1) Ilekroć w Regulaminie mowa jest o "ustawie" należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2015 r., poz. 139).
- 2) Użyтым w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty wyższego rzędu. W szczególności odnosi się to do pojęć zdefiniowanych w art. 2 ustawy.

Rozdział 2 MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO - KANALIZACYJNE W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

§ 3

W zakresie dostarczania wody przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest zobowiązane:

- 1) dostarczać odbiorcy usług, na podstawie zawartej z nim pisemnej umowy, o treści zgodnej z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w tym z Regulaminem, wodę z sieci wodociągowej,
- 2) zapewnić dostawę wody o jakości i ciśnieniu określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa oraz umowie zawartej z odbiorcą usług, (jakość dostarczanej przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne wody stwierdza się u wylotu na pierwszym zaworze za wodomierzem głównym),

- 3) podejmować działania gwarantujące dostateczną zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w sposób ciągły i niezawodny,
- 4) finansować, instalować, utrzymywać i legalizować wodomierze główne,
- 5) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody.

§ 4

W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest zobowiązane:

- 1) przyjmować do sieci kanalizacyjnej ścieki od odbiorcy usług, na podstawie zawartej z nim pisemnej umowy, o treści zgodnej z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w tym z Regulaminem,
- 2) podejmować działania gwarantujące dostateczną zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny,
- 3) oczyścić przyjęte ścieki na oczyszczalni zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

§ 5

Umowa zawarta z odbiorcą usług odprowadzającym ścieki przemysłowe może określać rodzaje, maksymalne ilości oraz dopuszczalny poziom zanieczyszczeń dostarczanych ścieków wynikający z posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne technicznych i technologicznych możliwości ich odprowadzania i oczyszczenia oraz parametrów określonych pozwoleniem wodnoprawnym posiadany przez dostawcę ścieków przemysłowych zawierających substancje szczególnie niebezpieczne dla środowiska wodnego.

§ 6

W zakresie dostarczania wody przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma prawo:

- 1) kontrolować prawidłowość realizacji prac związanych z podłączeniem nieruchomości do sieci wodociągowej, pod kątem ich zgodności z wydanymi warunkami technicznymi,
- 2) wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza wodociągowego przedstawienia przez inwestora dokumentów stwierdzających wykonanie przyłącza zgodnie z przepisami prawa budowlanego i sanitarnego oraz zobowiązać inwestora do dostarczenia przedsiębiorstwu dokumentacji powykonawczej,
- 3) kontrolować stan techniczny przyłącza wodociągowego w czasie eksploatacji,
- 4) dostosowywać rozmiar wodomierza głównego do rzeczywistej wielkości poboru wody z nieruchomości.

§ 7

W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma prawo:

- 1) kontrolować prawidłowość realizacji prac związanych z podłączeniem nieruchomości do sieci kanalizacyjnej, pod kątem ich zgodności z wydanymi warunkami technicznymi,

- 2) wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza kanalizacyjnego przedstawienia przez inwestora dokumentów stwierdzających wykonanie przyłącza zgodnie z przepisami prawa budowlanego oraz zobowiązać inwestora do dostarczenia Przedsiębiorstwu dokumentacji powykonawczej,
- 3) kontrolować ilość i jakość odprowadzanych z nieruchomości odbiorców usług ścieków, pod względem ich zgodności z obowiązującymi normami oraz podpisaną umową,
- 4) kontrolować prawidłowość sposobu odprowadzania z nieruchomości odbiorców usług ścieków opadowych i roztopowych.

Rozdział 3 **SZCZEGÓŁOWE WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW** **Z ODBIORCAMI USŁUG**

§ 8

1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, zawartej między Spółką a Odbiorcą usług.
2. Umowę w imieniu Spółki zawierają osoby upoważnione do jego reprezentowania lub osoby upoważnione do zawarcia umowy na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
3. Odbiorca usług może zawrzeć umowę osobiście bądź przez należycie umocowanego przedstawiciela.
4. W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej, umowę na wykonywane usługi mogą zawrzeć osoby upoważnione do ich reprezentowania według właściwych rejestrów lub ewidencji oraz pełnomocnicy tych osób.

§ 9

1. Spółka jest obowiązana do zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzenie ścieków na wniosek:
 - 1) osoby posiadającej tytuł prawny do korzystania z obiektu, do którego ma być dostarczana woda lub z którego mają być odprowadzane ścieki,
 - 2) właściciela budynku lub zarządcy nieruchomości wspólnej, jeżeli nieruchomość zabudowana jest budynkami wielolokalowymi,
 - 3) osoby korzystającej z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym,
 - 4) osób korzystających z lokali w budynkach wielolokalowych, z zastrzeżeniem ust.2.
2. Zawarcie umowy z osobami, o których mowa w ust.1 pkt 4, następuje na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego, jeżeli:
 - 1) wszystkie lokale wyposażone są w zainstalowane wodomierze zgodnie z obowiązującymi warunkami technicznymi, w sposób uzgodniony ze Spółką,

- 2) możliwy jest odczyt wskazań wodomierzy,
 - 3) wnioskodawca ustali sposób rozliczeń różnic wskazań między wodomierzem głównym a wodomierzami zainstalowanymi w poszczególnych lokalach oraz zasady ich utrzymania,
 - 4) uzgodniony został przez strony sposób przerywania dostarczania wody do lokalu bez zakłócania dostaw wody w pozostałych lokalach.
3. Spółka może wyrazić zgodę na zawarcie umowy z korzystającymi z lokali osobami, o których mowa w ust.1 pkt 4, również w przypadku, gdy nie są spełnione warunki, o których mowa w ust.2.

§ 10

Umowa zawiera w szczególności postanowienia dotyczące:

- 1) ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych lub kanalizacyjnych oraz warunków ich świadczenia,
- 2) przyjętego okresu obrachunkowego, o którym mowa w §16 ust.2,
- 3) sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń,
- 4) praw i obowiązków stron umowy,
- 5) procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
- 6) danych Spółki: jej oznaczenie, siedzibę i adres, standardy jakości świadczonych usług, warunki wprowadzania ograniczeń dostarczania wody w przypadku wystąpienia jej niedoboru,
- 7) okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy, w tym warunków wypowiedzenia.

§ 11

Treść umowy nie może ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych oraz postanowień Regulaminu.

§ 12

1. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony.
2. Umowa może zostać zmieniona po dokonaniu uzgodnień przez strony. Zmiana następuje poprzez podpisanie aneksu w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Strony mają prawo do rozwiązania umowy z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia.
4. Umowa wygasa na skutek:
5. śmierci odbiorcy usług,
6. w związku ze zmianą właściciela lub władającego nieruchomością.
7. Z dniem rozwiązania umowy Spółka zastosuje środki techniczne

uniemożliwiający pobór wody lub odprowadzanie ścieków.

Rozdział 4

SPOSÓB ROZLICZEŃ W OPARCIU O CENY I STAWKI OPŁAT USTALONE W TARYFACH

§ 13

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.

§ 14

1. Ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego na przyłączy, z wyjątkiem przypadku określonego w §9 ust.1 pkt 4, kiedy to ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie wskazań wodomierzy zainstalowanych w poszczególnych lokalach, z uwzględnieniem wskazań wodomierza głównego.
2. W sytuacji braku technicznych możliwości zainstalowania wodomierza, ilość dostarczonej wody ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody dla poszczególnych grup odbiorców usług, na podstawie odrębnych przepisów.
3. W przypadku niesprawności wodomierza głównego, jeżeli umowa nie stanowi inaczej, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy niesprawności wodomierza.
4. W przypadku niemożności odczytania wskazań wodomierza, Spółka wystawia fakturę zaliczkową, która zostaje rozliczona po odczytaniu jego wskazań.

§ 15

1. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.
2. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy jako równą ilości pobranej wody.
3. W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków, ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług.

§ 16

1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest faktura.
2. Do rozliczeń z odbiorcami usług stosuje się jednomiesięczne, trzymiesięczne i

- sześciomiesięczne okresy obrachunkowe ustalone w umowie zawartej z odbiorcą.
3. Spółka może wystawiać fakturę zaliczkową, która będzie rozliczana po odczycie wodomierza lub urządzenia pomiarowego. Rozliczenie faktury zaliczkowej odbywa się na koniec czwartego kwartału.
 4. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.
 5. Jeżeli opłaty nie zostały wniesione przez odbiorcę usług w oznaczonym terminie, Spółka nalicza odsetki ustawowe oraz wysyła upomnienie, wyznaczając dodatkowy, 14-dniowy termin zapłaty, uprzedzając równocześnie o możliwości zamknięcia przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego.
 6. W przypadku, gdy odbiorca usług nie uiścił opłat za pełne dwa okresy obrachunkowe następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty, Spółka może zaprzestać świadczenia usług.
 7. W przypadku powstania długu po stronie odbiorcy usług na skutek nieuiszczenia opłat, Spółka zalicza na zasadach ogólnych należność z wpłat bieżących na poczet zaległych odsetek i zaległych opłat.

Rozdział 5

WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI

§ 17

1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie. Każda nieruchomość jest podłączana do sieci odrębnym przyłączem, tak wodociągowym jak i kanalizacyjnym. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne może pobierać określoną w taryfie opłatę za wykonane czynności związanych z odbiorem przyłączy.
2. Wniosek o wydanie warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej składa osoba posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma zostać podłączona. Wniosek należy złożyć w Urzędzie Gminy Hańsk.
3. Do wniosku o wydanie warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej należy załączyć:
4. dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości,
5. aktualną mapę zasadniczą z określonym stanem prawnym nieruchomości, do której ma nastąpić przyłączenie, oraz przyległej ulicy bądź drogi.
6. 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.

7. Koszt zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego pokrywa Spółka, natomiast dodatkowego wodomierza odbiorca usług.
8. Przystąpienie do realizacji robót budowlanych wymaga uzyskania zgody Spółki.
9. Odbiorca usług zobowiązany jest powiadomić Spółkę o terminie przystąpienia do robót budowlanych, co najmniej na 3 dni przed ich rozpoczęciem.
10. Po zakończeniu prac i dokonaniu ich odbioru przez Spółkę oraz w przypadku istniejących przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych, świadczenie usług następuje bezzwłocznie po podpisaniu umowy przez odbiorcę.

Rozdział 6

TECHNICZNE WARUNKI OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚĆ DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH

§ 18

Zainteresowani usługami potencjalni odbiorcy mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności tych usług:

1. W Urzędzie Gminy Hańsk, który udostępnia wgląd:
 - 1) w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy,
 - 2) w miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego,
 - 3) w regulamin świadczenia usług.
2. W Spółce udostępniającej nieodpłatnie wgląd w:
 - 1) wieloletnie plany rozwoju i modernizacji,
 - 2) regulamin świadczenia usług.

Na pisemny wniosek odbiorcy Urząd Gminy jest zobowiązany:

1. wydać opinię albo warunki techniczne niezbędne do podłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej,
2. w ciągu 30 dni uzgodnić przedłożoną kompletną dokumentację techniczną bądź wydać do niej opinię; w szczególnych przypadkach wymieniony termin może być przedłużony o kolejne 14 dni.

§ 19

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia odbiorcy usług do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, wyłącznie w sytuacji, w której nie posiada technicznych możliwości świadczenia usług, w szczególności jeżeli brak jest sieci, przedsiębiorstwo nie posiada tytułu prawnego do dysponowania siecią lub gdy w wyniku przyłączenia nie zostanie zachowany minimalny poziom świadczenia usług.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma także prawo odmówić przyłączenia do sieci, jeżeli przyłączy zostało wykonane bez uzgodnienia albo w sposób odmienny niż w zgłoszeniu dokonany do organu administracji architektoniczno - budowlanej, bądź zostało wykonane niezgodnie z wydanymi

warunkami technicznymi przyłączenia do sieci.

Rozdział 7

SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO - KANALIZACYJNE WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§ 20

1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych robót z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, a także z projektem przyłącza.
2. Próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.
3. Roboty ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.

§ 21

1. Po pisemnym lub ustnym zgłoszeniu gotowości do odbioru, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne uzgadnia jego termin, na nie dłużej niż trzy dni robocze po dacie pisemnego zgłoszenia.
2. Wyniki prób i odbiorów są potwierdzane przez strony w sporządzanych protokołach.

§ 22

1. Protokół odbioru przyłącza powinien zawierać co najmniej:
 - 1) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia),
 - 2) datę dokonania odbioru,
 - 3) wskazanie osób dokonujących odbioru i ich podpisy,
 - 4) wyniki prób,
 - 5) ewentualne uwagi, co do prawidłowości wykonania przyłącza lub sieci.
2. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania przyłącza i jego podpisanie przez strony upoważnia Odbiorcę do zawarcia umowy.

Rozdział 8

SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI USŁUGI ODPOWIEDNICH PARAMETRÓW DOSTARCZANEJ WODY I WPROWADZANYCH DO SIECI KANALIZACYJNEJ ŚCIEKÓW

§ 23

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 2 dniowym.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma również obowiązek poinformować odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, 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 budynku.
4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 24 godziny przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody. Ust. 3 stosuje się odpowiednio.
5. W przypadku przerwy trwającej do 24 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest zobowiązane, w miarę swoich możliwości technicznych i organizacyjnych, zapewniać zastępczy punkt poboru wody. O lokalizacji zastępczego punktu poboru wody przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne informuje odbiorcę usług. Ust. 3 stosuje się odpowiednio.
6. Dopuszcza się możliwość ograniczenia lub wstrzymania w dostawach wody:
 - 1) w przypadku braku wody na ujęciu,
 - 2) w celu zwiększenia dopływu wody do hydrantów przeciwpożarowych,
 - 3) na podstawie decyzji wydanej przez Państwową Inspekcję Sanitarną.
1. W sytuacjach wskazanych w ust.1 Spółka wprowadza ograniczenia w konsumpcji wody, w granicach możliwości dystrybucji, po uprzednim zawiadomieniu odbiorców.
2. Dopuszcza się wstrzymanie lub ograniczenie zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców, w następujących przypadkach:
 - 1) zaistnienia awarii i konieczność jej usunięcia,
 - 2) wystąpienia bezpośredniego zagrożenia dla życia, zdrowia lub środowiska związanego z funkcjonowaniem sieci,
 - 3) zagrożenia prawidłowego funkcjonowania elementów systemu kanalizacyjnego.

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

§ 24

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielania odbiorcom 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 7 dni.
3. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie do 30 dni od otrzymania prośby chyba, że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zazaczyła, iż informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 2.

§ 25

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.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 30 dni od dnia jej złożenia w siedzibie tego przedsiębiorstwa lub doręczenia.

§ 26

Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne zapewnia odpowiedni poziom obsługi klienta przez:

1. wyodrębnienie stanowiska pracy do spraw obsługi klienta,
2. udzielanie informacji dotyczących sposobu realizacji oferowanych usług oraz informacji o obowiązujących taryfach.

§ 27

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

1. aktualnie obowiązujące na terenie Gminy Hańsk taryfy stosowane przez przedsiębiorstwo,
2. aktualny, w miarę potrzeb ujednolicony, "Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków",
3. wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody,
4. aktualny wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, o ile jego sporządzenie było wymagane przepisami

prawa.

Rozdział 10

WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWOŻAROWE

§ 28

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

§ 29

Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa są:

1. Jednostki Ochotniczych Straży Pożarnych z terenu Gminy Hańsk,
2. Państwowa Straż Pożarna we Włodawie.

§ 30

Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa zobowiązani są do powiadomienia przedsiębiorstwa o miejscu pożaru niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia lub po przeprowadzonym działaniu ratowniczym, nie później jednak niż w dniu działania.

§ 31

Należnościami za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne obciąża Gminę Hańsk.

Rozdział 11

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 32

W sprawach nie objętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy prawa, a w szczególności ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2015r. poz. 139) wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.

§ 33

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udostępnienia na żądanie Odbiorcy niniejszego regulaminu.