



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA WARMIŃSKO-MAZURSKIEGO

Olsztyn, dnia 29 czerwca 2015 r.

Poz. 2328

UCHWAŁA NR V/49/15 RADY MIEJSKIEJ WE FROMBORKU

z dnia 21 maja 2015 r.

w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta i Gminy Frombork

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tj. Dz. U. 2013 r., poz. 594, zm. poz. 645 i 1318 oraz z 2014 r. poz. 379 i 1072.) i art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz. U. 2015 r., poz. 139) **Rada Miejska we Fromborku uchwala, co następuje:**

§ 1. Uchwala się regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta i Gminy Frombork, w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Traci moc uchwała Nr VI/45/11 Rady Miejskiej we Frombork z dnia 28 kwietnia 2011 r. w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków (Dziennik Urzędowy Województwa Warmińsko – Mazurskiego z 2011 r. nr 70, poz. 1220).

§ 3. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od daty ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Warmińsko – Mazurskiego.

Przewodnicząca Rady
Miejskiej we Fromborku

Barbara Kędzierska

Załącznik do uchwały nr V/49/15
z dnia 21 maja 2015 r.
Rady Miejskiej we Fromborku

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY – MIASTO I GMINA FROMBORK

ROZDZIAŁ 1. Przepisy ogólne

§ 1. Niniejszy Regulamin, zwany dalej „Regulaminem” określa prawa i obowiązki przedsiębiorstw wodociągowo-kanalizacyjnych działających na terenie Gminy - Miasto i Gmina Frombork oraz odbiorców usług korzystających na terenie Gminy - Miasto i Gmina Frombork. z usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

§ 2. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

- 1) ustawa – ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz.U. z 2015 r. poz. 139)
- 2) odbiorca usług - każdy kto korzysta z usług, o których mowa w art. 2 pkt 3 ustawy,
- 3) przedsiębiorstwie – przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, o którym mowa w art. 2 pkt 4 ustawy,
- 4) przyłączy kanalizacyjne - odcinek przewodu, o którym mowa w art. 2 pkt 5 ustawy,
- 5) przyłączy wodociągowe - odcinek przewodu, o którym mowa w art. 2 pkt 6 ustawy,
- 6) sieć - przewody wodociągowe lub kanalizacyjne wraz z uzbrojeniem i urządzeniami, o której mowa w art. 2 pkt 7 ustawy,
- 7) taryfie - zestawienie ogłoszonych publicznie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, o którym mowa w art. 2 pkt 12 ustawy,
- 8) wodomierz główny - przyrząd pomiarowy, o którym mowa w art.2 pkt 19 ustawy,
- 9) wodomierz dodatkowy – wodomierz zainstalowany na koszt odbiorcy usług, służący ustaleniu ilości bezpowrotnie zużytej wody, na potrzeby rozliczenia ilości odprowadzonych ścieków.
- 10) Gminie – Miasto i Gminę Frombork.

ROZDZIAŁ 2.

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

§ 3. 1. Przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnić:

- 1) dostawę wody z sieci wodociągowej, na podstawie zawartej z odbiorcą usług pisemnej umowy, o treści zgodnej z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w tym z Regulaminem,
- 2) dostawę wody o jakości i ciśnieniu określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa oraz umowie zawartej z odbiorcą usług, (jakość dostarczanej przez przedsiębiorstwo wody stwierdza się u wylotu na pierwszym zaworze za wodomierzem głównym),
- 3) zdolności dostawcze posiadanego przyłącza wodociągowego, zapewniające dostawę wody do odbiorcy usług,
- 4) przepustowość posiadanego przyłącza kanalizacyjnego, zapewniającą odprowadzenie ścieków, w ilości określonej w umowie,
- 5) ciągłość i niezawodność dostaw wody oraz odprowadzania ścieków z/do posiadanych przez przedsiębiorstwo urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
- 6) budowę urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji,
- 7) zakup, zainstalowanie i utrzymanie na własny koszt wodomierza głównego.

2. Przedsiębiorstwo ma prawo do przeprowadzania bieżącej kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków bytowych i ścieków przemysłowych oraz kontroli przestrzegania umownych ustaleń dotyczących technicznych warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej.

§ 4. Odbiorcy usług są zobowiązani do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez przedsiębiorstwo, a w szczególności do:

- 1) utrzymania instalacji wodociągowych w stanie technicznym uniemożliwiającym wtórne zanieczyszczenie wody w wyniku wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego,
- 2) zabezpieczenia instalacji przed cofnięciem się wody z instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania,
- 3) natychmiastowego powiadomienia przedsiębiorstwa o awaryjnych zmianach ilości i jakości odprowadzanych ścieków,
- 4) nie zmieniania bez uzgodnień z przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym, uzyskanych warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej,
- 5) utrzymywania pomieszczeń, w których zainstalowany jest wodomierz lub urządzenie pomiarowe w stanie uniemożliwiającym jego uszkodzenie i oddziaływania zakłócającego jego prawidłowego działania oraz zabezpieczenie pomieszczenia przed dostępem osób nieuprawnionych,
- 6) utrzymywania przyłącza w stanie nie powodującym pogorszenia warunków eksploatacji sieci, w przypadku, gdy przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne nie znajduje się w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego,
- 7) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej,
- 8) udostępnienia przedsiębiorstwu dostępu do własnych ujęć wody i instalacji zasilanych z tych ujęć, a także połączonych z siecią własnych instalacji, jeżeli zachodzą uzasadnione przesłanki, że instalacje Odbiorcy usług mogą negatywnie oddziaływać na poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo,
- 9) wykorzystywania wody z sieci wodociągowej i przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach i na warunkach określonych w umowie.

§ 5. 1. Jeżeli w trakcie eksploatacji przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, będącego w posiadaniu odbiorcy usług, powstanie zagrożenie istotnego obniżenia poziomu usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne, odbiorca usług jest zobowiązany do niezwłocznego usunięcia przyczyn zagrożeń.

2. W przypadku, gdy odbiorca usług nie usunie zagrożenia pomimo wezwania ze strony przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego, ma on prawo podjąć wszelkie działania zmierzające do usunięcia zagrożenia. Działania przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego nie mogą naruszać prawa własności przyłącza przysługującego Odbiorcy usług.

ROZDZIAŁ 3.

Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 6. Postanowienia umów zawieranych przez przedsiębiorstwo z odbiorcami usług nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów Ustawy, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy oraz postanowień niniejszego Regulaminu.

§ 7. 1. Umowa określa szczegółowe obowiązki stron, w tym zasady utrzymania przyłączy oraz warunki usuwania ich awarii.

2. W przypadku, gdy przyłącza nie są w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego, odpowiedzialność przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego za zapewnienie ciągłości i jakości świadczonych usług jest ograniczona do posiadanych przez przedsiębiorstwo urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

3. Umowa określa miejsce wykonywania usługi dostawy wody i odbioru ścieków.

§ 8. W przypadku zmiany stanu prawnego nieruchomości przyłączonej do sieci przedsiębiorstwa skutkującej zmianą odbiorcy usług, przedsiębiorstwo zawiera umowę z nowym odbiorcą usług, z zachowaniem dotychczasowych warunków technicznych świadczenia usług.

§ 9. 1. Umowa jest zawierana na pisemny wniosek osoby, posiadającej tytuł prawny do nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci.

2. Wraz z wnioskiem, o którym mowa w ust. 1 osoba ubiegająca się o przyłączenie jest zobowiązana przedstawić przedsiębiorstwu dokument, określający aktualny stan prawny przyłączanej nieruchomości.

3. Jeżeli z treści tego dokumentu nie wynika tytuł prawny osoby składającej wniosek do władania nieruchomością, jest ona zobowiązana przedłożyć dokument potwierdzający ten tytuł z zastrzeżeniem ust.4.

4. Umowa może zostać zawarta również z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

§ 10. 1. Umowa może być zawarta z osobami korzystającymi z lokali znajdujących się w budynku wielolokalowym na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych

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

- 1) wskazanie osób korzystających z lokali, w tym określenie tytułu prawnego do zajmowanego lokalu,
- 2) oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osób korzystających z lokali o zasadach rozliczania różnic wskazań między wodomierzem głównym, a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych wody oraz o obowiązku ponoszenia na rzecz przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego dodatkowych opłat,
- 3) schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym, wraz z określeniem lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych.

3. W terminie 30 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku i spełnienia technicznych warunków dostawy wody do lokali przedsiębiorstwo jest zobowiązane zawrzeć umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z osobami korzystającymi z lokali.

§ 11. Przedsiębiorstwo sporządza i przedkłada odbiorcy usług projekt umowy, w terminie 21 dni od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy.

ROZDZIAŁ 4.

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

§ 12. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są, prowadzone przez przedsiębiorstwo z odbiorcami usług, na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.

§ 13. Długość okresu obrachunkowego określa umowa, przy czym jest to okres nie krótszy niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż sześć miesięcy.

§ 14. 1. Wejście w życie nowych taryf nie stanowi zmiany umowy.

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

3. Przedsiębiorstwo dołącza do umowy w chwili jej zawarcia aktualnie obowiązującą taryfę lub jej wyciąg, zawierający ceny i stawki opłat właściwe dla Odbiorcy usług będącego stroną umowy.

§ 15. 1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo jest faktura.

2. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, przedsiębiorstwo wystawia odrębną fakturę dla zarządcy lub właścicielowi takiego budynku oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali.

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

4. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie wskazanym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od dnia jej wysłania lub doręczenia w inny sposób. Opóźnienia w zapłacie uprawniają przedsiębiorstwo do naliczania odsetek w wysokości ustawowej.

5. Zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń co do wysokości kwoty ujętej w fakturze nie wstrzymuje jej zapłaty.

6. 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.

§ 16. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się 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 średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.

ROZDZIAŁ 5.

Warunki przyłączenia do sieci

§ 17. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci składa przedsiębiorstwu wodociągowo - kanalizacyjnemu wniosek o przyłączenie, który powinien zawierać co najmniej:

- 1) imię i nazwisko (lub nazwę) wnioskodawcy,
- 2) adres do korespondencji,
- 3) w przypadku osób prawnych odpis właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu,
- 4) określenie rodzaju instalacji i urządzeń służących do odbioru usług,
- 5) określenie ilości przewidywanego poboru wody, jej przeznaczenia oraz charakterystyki zużycia wody,
- 6) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju
- 7) (w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających),
- 8) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda i/lub z której będą odprowadzane ścieki w szczególności określenie jej powierzchni, sposobu zagospodarowania i przeznaczenia,
- 9) wskazania planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i dostarczania ścieków.

§ 18. 1. Do wniosku, o którym mowa w § 17, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci powinna załączyć:

- a) aktualną mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu,
- b) tytuł prawny do przyłączanej nieruchomości.

§ 19. 1. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające podłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo w terminie do 30 dni od otrzymania prawidłowo wypełnionego wniosku, o którym mowa w § 17 wraz z kompletem załączników, wydaje osobie ubiegającej się o podłączenie nieruchomości, dokument pod nazwą „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej”. W razie braku możliwości podłączenia nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo w terminie 21 dni od otrzymania wniosku, o którym mowa w § 17, informuje o tym osobę ubiegającą się o podłączenie, wskazując wyraźnie na powody, które uniemożliwiają podłączenie.

2. Dokument, o którym mowa w ust.1, powinien co najmniej:

- 1) wskazywać miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego i/lub urządzenia pomiarowego,
- 2) określać maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości z podziałem na poszczególne cele,
- 3) określać maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość,

- 4) zawierać informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinna przedłożyć osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci oraz podmiotach z jakimi należy uzgodnić lub do jakich należy zgłosić fakt przyłączenia oraz projekt przyłącza,
- 5) wskazywać okres ważności wydanych warunków przyłączenia, nie krótszy niż 1 rok.

3. Dokument, o którym mowa w ust.1, może określać:

- 1) parametry techniczne przyłącza,
- 2) miejsce zainstalowania wodomierza głównego, a w przypadku, gdy wnioskodawca proponuje pomiar ilości odprowadzanych ścieków inaczej niż na podstawie odczytów ilości pobieranej wody, urządzenia pomiarowego do mierzenia ilości odprowadzanych ścieków, lub też wodomierzy do mierzenia ilości wody, z której nie odprowadza się ścieków do kanalizacji.

§ 20. Warunkiem przystąpienia do robót zmierzających do przyłączenia nieruchomości do sieci jest uzyskanie uzgodnienia wykonania przyłącza oraz pisemne zgłoszenie przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu terminu rozpoczęcia robót.

§ 21. Przed zawarciem umowy przedsiębiorstwo dokonuje odbioru wykonanego przyłącza pod kątem spełnienia warunków technicznych.

ROZDZIAŁ 6.

Techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 22. 1. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia nowego odbiorcy usług do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, jeżeli w wyniku przyłączenia warunki techniczne pogorszą się tak, że nie zostanie zachowany minimalny poziom usług, a w szczególności, jeżeli zabraknie wymaganych zdolności produkcyjnych ujęć, stacji uzdatniania i oczyszczalni ścieków oraz zdolności dostawczych istniejących układów dystrybucji wody i odprowadzania ścieków.

2. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia nowego Odbiorcy usług do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, jeżeli przyłączenie do sieci spowoduje obniżenie poziomu usług w stopniu takim, że nie będą spełnione wymagania określające minimalny poziom usług.

3. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci, jeżeli nie posiada technicznych możliwości świadczenia usług.

4. Poziom dostępu do usług wodociągowych w przyszłości wyznaczają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

ROZDZIAŁ 7.

Sposób dokonywania odbioru wykonanego przyłącza

§ 23. 1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez przedsiębiorstwo „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej” oraz z projektem przyłącza.

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

3. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.

§ 24. 1. Po pisemnym zgłoszeniu gotowości do odbioru przez przedstawiciela odbiorcy usług, przedsiębiorstwo uzgadnia termin odbioru, nie dłuższy niż trzy dni po dacie pisemnego zgłoszenia.

2. Wyniki prób i odbiorów są potwierdzane przez strony w sporządzanych na tę okoliczność protokołach.

§ 25. 1. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza powinno zawierać co najmniej:

- 1) dane identyfikujące inwestora i adres przyłącza,
- 2) termin odbioru proponowany przez Wykonawcę,
- 3) inne warunki odbioru, np. zamknięcie sieci eksploatowanej.

2. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:

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

ROZDZIAŁ 8.

Standardy obsługi odbiorców usług

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

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

2. Przedsiębiorstwo udziela informacji, o których mowa w ust. 1 za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 3 dni.

3. Jeżeli wniosek o udzielenie informacji został przedłożony na piśmie, przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie 14 dni od otrzymania wniosku chyba, że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zaznaczyła, iż informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust 2.

4. Jeżeli udzielenie informacji wymaga ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust.2 i 3, przedsiębiorstwo przed upływem terminów wskazanych w ust. 2 i 3, informuje o tym fakcie osobę, która złożyła wniosek o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielania odpowiedzi. Termin ten nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia wniosku.

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

2. Reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej.

3. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia otrzymania reklamacji.

§ 28. 1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za kontakty z odbiorcami usług oraz osobami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci, w tym za przyjmowanie i rozpatrywanie reklamacji.

2. Stosowna informacja, zawierająca co najmniej imienne wskazanie osoby upoważnionej do kontaktów z odbiorcami usług i osobami ubiegającymi się o przyłączenie oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji, numer kontaktowy tej osoby oraz godziny pracy powinny być umieszczone na tablicy ogłoszeń w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego i podawane do publicznej wiadomości wraz z ogłoszeniem nowych taryf.

§ 29. 1. W siedzibie przedsiębiorstwa winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:

- 1) aktualnie obowiązujące na terenie Gminy taryfy cen i stawek opłat,
- 2) Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy.

2. Przedsiębiorstwo nie ma obowiązku udostępnienia dokumentów, o których mowa w ust.1 poza swoją siedzibą, z zastrzeżeniem obowiązku dołączenia do umowy w chwili jej zawierania obowiązującej taryfy lub jej wyciągu zawierającego ceny i stawki opłat.

§ 30. 1. Przedsiębiorstwo ma obowiązek poinformowania odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 24-godzinnym.

2. Przedsiębiorstwo ma również obowiązek niezwłocznie 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 może o zdarzeniach wskazanych w ust.2 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości, o ile planowany czas trwania przerwy w dostawie wody nie przekracza 12 godzin.

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

ROZDZIAŁ 9.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 31. 1. Woda do celów przeciwpożarowych jest udostępniana z urządzeń wodociągowych przedsiębiorstwa, a w szczególności z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej.

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

- 1) jednostki ochotniczych straży pożarnych działające na terenie gminy,
- 2) jednostki Powiatowej Państwowej Straży Pożarnej,
- 3) inne jednostki i osoby wspomagające podmioty określone w pkt 1 i 2.

3. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów jej poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostki wymienione w ust. 2 do dnia 30-go czerwca i 30-go grudnia każdego roku.

ROZDZIAŁ 10.

Postanowienia końcowe

§ 32. W sprawach nie objętych niniejszym Regulaminem obowiązują powszechnie obowiązujące przepisy prawa, a w szczególności ustawa z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. z 2015r. poz. 139).