



DZIENNIK URZĘDOWY WOJEWÓDZTWA ŚLĄSKIEGO

Katowice, dnia 30 grudnia 2015 r.

Poz. 7742

UCHWAŁA NR XIX/94/15 RADY GMINY RADZIECHOWY-WIEPRZ

z dnia 21 grudnia 2015 r.

w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Radziechowy – Wieprz

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt. 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2015r, poz.1515), art. 19 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t. j. Dz. U. 2015 poz. 139)

Rada Gminy Radziechowy - Wieprz uchwala, co następuje;

§ 1. Uchwala się regulamin określający zasady zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego na terenie Gminy Radziechowy - Wieprz, w tym prawa i obowiązki odbiorców usług, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Radziechowy – Wieprz.

§ 3. Traci moc uchwała Rady Gminy Radziechowy – Wieprz z dnia 19 października 2010 roku nr LIII/309/10 w sprawie uchwalenia regulaminu odprowadzania ścieków na terenie Gminy Radziechowy - Wieprz.

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

Przewodniczący Rady Gminy Radziechowy - Wieprz

Piotr Piela

Załącznik do Uchwały Nr XIX/94/15
Rady Gminy Radziechowy-Wieprz
z dnia 21 grudnia 2015 r.

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Radziechowy – Wieprz

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1.

Regulamin niniejszy dotyczy zbiorowego zaopatrzenia w wodę oraz zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanych na terenie Gminy Radziechowy - Wieprz.

§ 2.

1. Celem niniejszego regulaminu jest w szczególności określenie praw i obowiązków przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego zwanego dalej Przedsiębiorstwem oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi za pomocą urządzeń wodociągowych oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych, uwzględniając wzajemne relacje pomiędzy Przedsiębiorstwem a Odbiorcą usług na terenie Gminy Radziechowy - Wieprz.

2. Użyte w regulaminie określenia oznaczają :

- 1) ustawa - ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz.U. z 2015 poz.139 ze zm.);
- 2) odbiorca - odbiorca usług, o którym mowa w art.2 pkt.3 ustawy;
- 3) przedsiębiorstwo - przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, o którym mowa w art. 2 pkt.4 ustawy;
- 4) umowa:
 - a) umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków,
 - b) umowę o zaopatrzenie w wodę,
 - c) umowę o odprowadzanie ścieków.
- 5) wodomierz główny - przyrząd pomiarowy, o którym mowa w art. 2 pkt.19 ustawy;
- 6) wodomierz - przyrząd pomiarowy zainstalowany na wewnętrznej instalacji wodociągowej obiektu budowlanego przy punkcie czerpalnym wody;
- 7) okres obrachunkowy - okres rozliczeń za usługi dostawy wody i odprowadzania ścieków.

Rozdział 2.

Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków oraz obowiązki Odbiorców warunkujące jego utrzymanie.

§ 3.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, zgodnie z przepisami ustawy, ma obowiązek zapewnić:
 - 1) zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody w wymaganych ilościach oraz dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób

- ciągły i niezawodny, a także zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków;
- 2) przedsiębiorstwo ma zapewnić Odbiorcom dostawę wody o ciśnieniu w punkcie przyłączenia Odbiorcy do sieci Przedsiębiorstwa nie mniejszym niż 0,15MPa i nie większym niż 0,45MPa
 - 3) woda do spożycia przez ludzi winna odpowiadać jakościowo wymaganiom określonym w rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 29.03.2007 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. Nr 61, poz. 417, z późn. zm.).
 - 4) spełnienie wymagań w zakresie jakości usług wodociągowo-kanalizacyjnych, określonych w zezwoleniu na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków;
2. Minimalną ilość dostarczanej wody określa umowa o zaopatrzenie w wodę zawarta z Odbiorcą.
3. Przedsiębiorstwo zapewnia:
- 1) niezwłoczne i prowadzone w sposób ciągły likwidowanie awarii sieci wodociągowej.
 - 2) w przypadku przerw w dostawie wody uruchomienie zastępczych punktów poboru wody.
 - 3) okresową legalizację wodomierzy głównych na koszt Przedsiębiorstwa
4. Przedsiębiorstwo jest obowiązane do regularnego informowania Wójta Radziechowy-Wieprz o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi nie rzadziej niż jeden raz w roku.
5. Przedsiębiorstwo może odmówić ponownego świadczenia usług jeżeli nie zostały usunięte przeszkody będące przyczyną zaniechania świadczenia usług.

§ 4.

Odbiorcy usług zobowiązani są do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami Ustawy oraz umowy i nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne oraz nie utrudniający działalności przedsiębiorstwa, w szczególności do:

- 1) zabezpieczenia przed dostępem osób nieuprawnionych do miejsca, w którym zainstalowany jest wodomierz główny oraz pozostałe urządzenia pomiarowe;
- 2) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej;
- 3) umożliwienia upoważnionym przedstawicielom przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wstępu na teren nieruchomości i do pomieszczeń w celach określonych przepisami ustawy oraz niniejszego regulaminu w celu sprawdzenia, kontroli działania, dokonania remontu, usunięcia awarii urządzeń wodociągowo - kanalizacyjnych należących do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
- 4) zapewnienia swobodnego dostępu do kontroli i odczytu urządzeń pomiarowych, wodomierzy głównych i innych wodomierzy;
- 5) zabezpieczenia studzienki lub pomieszczenia z wodomierzem głównym i urządzeniami pomiarowymi przed uszkodzeniami mechanicznymi, działaniem wysokich lub niskich temperatur, oraz przed dostępem osób trzecich w sposób zapewniający możliwość wykonania czynności związanych z odczytaniem wskazań urządzeń;
- 6) poinformowania przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o własnych ujęciach wody, w celu prawidłowego ustalania opłat za odprowadzanie ścieków;
- 7) korzystania z wody z sieci wodociągowej i korzystania z przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach określonych w warunkach przyłączenia do sieci;

- 8) informowania przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o własnych ujęciach wody w przypadku konieczności ustalania opłat za odprowadzanie ścieków, oraz opomiarowania wodomierzem własnego ujęcia wody;
- 9) natychmiastowego powiadamiania przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego w tym uszkodzeniu plomby;
- 10) natychmiastowego powiadamiania przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci;
- 11) zapewnienia prawidłowego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych, i/lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym łącznie.

Rozdział 3.

Szczegółowe warunki i tryb zawierania oraz rozwiązywania umów z odbiorcami usług.

§ 5.

1. Postanowienia umów zawieranych przez Przedsiębiorstwo z odbiorcami nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy oraz postanowień niniejszego regulaminu.
2. Umowa o zaopatrzenie w wodę może być zawarta na czas nieokreślony lub określony.
3. Umowa winna określać możliwość jej rozwiązania.
4. Rozwiązanie umowy może nastąpić za porozumieniem stron, z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w umowie.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane do zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.
3. Umowa, o której mowa w ust. 1, 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, albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

§ 6.

1. Odbiorca usług składa do Przedsiębiorstwa pisemny wniosek o zawarcie umowy w terminie określonym w warunkach technicznych przyłączenia lub umowie o przyłączenie do sieci, a w przypadku zmiany Odbiorcy usługi bez konieczności zmiany pozostałych warunków świadczenia usług, niezwłocznie po ich wystąpieniu. Ponowne przyłączenie do sieci, po wcześniejszym odcięciu dostawy wody następuje po złożeniu przez Odbiorcę wniosku o zawarcie umowy.
2. Przedsiębiorstwo w terminie 14 dni od daty złożenia wniosku, przedkłada Odbiorcy do podpisu projekt umowy.
3. Postanowienia ust. 1 i 2 mają odpowiednie zastosowanie również w przypadku składania przez właściciela lub zarządcę budynku wielolokalowego wniosku o zawarcie Umów z osobami korzystającymi z lokali.

§ 7.

1. Przedsiębiorstwo określa cykl rozliczeń obowiązujący Odbiorców usług w zależności od lokalnych warunków technicznych i ekonomicznych świadczenia usług, a także postanowień określonych w odrębnych przepisach prawnych oraz skutków

- niedotrzymania terminu zapłaty.
2. Mogą obowiązywać różne cykle (okresy) rozliczeń dla poszczególnych taryfowych grup Odbiorców usług lub obszaru.
 3. Datę, formę i sposób zapłaty Przedsiębiorstwo wskazuje w fakturze i w umowie.

§ 8.

Odbiorcy usług zobowiązani są do korzystania z zaopatrzenia w wodę w sposób zgodny z przepisami Ustawy i nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo oraz nie utrudniający działalności Przedsiębiorstwa, a w szczególności do:

- 1) użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwość wystąpienia awarii, skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej na skutek m. in. cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania,
- 2) montażu i utrzymania zaworów antyskażeniowych w przypadkach i na warunkach określonych odrębnymi przepisami,
- 3) wykorzystywania wody z sieci wodociągowej wyłącznie w celach określonych w warunkach przyłączenia do sieci oraz pisemnej umowy zawartej z Przedsiębiorstwem,
- 4) zapewnienia niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych,
- 5) podjęcia działań ograniczających skutki awarii oraz udostępniania Przedsiębiorstwu terenu w celu usunięcia awarii lub kontroli działania urządzeń wodociągowych i przyłączy.

§ 9.

1. Umowa, o której mowa w § 5 powinna zawierać w szczególności postanowienia określone w art. 6 ust. 3 ustawy, dotyczące:

- 1) ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych lub kanalizacyjnych oraz warunków ich świadczenia;
- 2) sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń;
- 3) praw i obowiązków stron umowy;
- 3a) warunków usuwania awarii przyłączy wodociągowych lub przyłączy kanalizacyjnych będących w posiadaniu odbiorcy usług;
- 4) procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;
- 5) ustaleń zawartych w zezwoleniu, o których mowa w art. 18;
- 6) okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy, w tym warunków wypowiedzenia.

§ 10.

Taryfowe ceny i stawki opłat, jako określone, zgodnie z przepisami Ustawy przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne i zatwierdzone uchwałą rady gminy, nie podlegają ustaleniu w oparciu o umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

§ 11.

1. Odbiorcy usług zabrania się:

- 1) poboru wody z pominięciem wodomierza i odprowadzania ścieków z pominięciem urządzeń pomiarowych;
- 2) zmiany lokalizacji wodomierzy i urządzeń pomiarowych bez pisemnej zgody Przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego;
- 3) zrywania plomb i osłon plombowych bez zgody Przedsiębiorstwa;

- 4) wprowadzania do kanalizacji sanitarnej: wód opadowych, drenażowych, odpadów stałych tj. żwir, piasek, popiół, szkło, farby, chemikalia itp.
2. Koszty kontroli stwierdzającej naruszenie postanowień ustawy lub niniejszego regulaminu ponosi w całości Odbiorca usług.

Rozdział 4.

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

§ 12.

1. Podstawowe zasady rozliczeń za zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków określają przepisy ustawy oraz postanowienia umowy.
2. Rozliczenia z odbiorcami usług za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zgodnie z taryfami wprowadzonymi na podstawie obowiązujących przepisów.
3. Taryfa obowiązująca w dniu zawarcia umowy stanowi załącznik do umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.
4. W rozliczeniach, strony umowy zobowiązane są stosować aktualnie obowiązującą taryfę zatwierdzoną uchwałą Rady Gminy Radziechowy – Wieprz, bądź wprowadzoną w trybie art. 24 ust. 8 ustawy bez konieczności zmiany umowy.
5. Ilość wody pobranej przez Odbiorcę usług ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego

Rozdział 5. Warunki przyłączenia do sieci

§ 13.

1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej odbywa się na pisemny wniosek o przyłączenie i określenie warunków przyłączenia, złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie.
2. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej może występować osoba posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci.
3. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien w szczególności zawierać:
 - a) dane dotyczące identyfikacji wnioskodawcy,
 - b) adres podłączanej nieruchomości,
 - c) określenie rodzaju instalacji i urządzeń służących do odbioru usług,
 - d) dane wykonawcy,
 - e) datę i podpis wnioskodawcy.
5. W uzasadnionych przypadkach Przedsiębiorstwo może wyrazić zgodę na przyłączenie osobie, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

§ 14.

Do wniosku Odbiorca ubiegający się o przyłączenie do sieci załącza:

- 1) dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek, a w przypadku nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, opis jego statusu prawnego w stosunku do nieruchomości,
- 2) aktualną mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

§ 15.

1. Przedsiębiorstwo określa warunki przyłączenia i przekazuje je wnioskodawcy w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia wniosku. W przypadkach szczególnych przyłączenie do sieci następuje na podstawie umowy o przyłączenie, której projekt sporządza Przedsiębiorstwo.
2. Warunki przyłączenia są ważne 3 lata od dnia ich wydania.
3. Warunki przyłączenia określają:
 - a) miejsca i sposób połączenia sieci wodociągowej z instalacjami Odbiorcy,
 - b) maksymalne dobowe zapotrzebowanie na pobór wody,
 - c) miejsca zainstalowania wodomierza głównego,
 - d) termin ważności warunków przyłączenia.

§ 16.

1. Przyłączenie do sieci wodociągowej może nastąpić po spełnieniu warunków przyłączenia, o których mowa w § 15, a w przypadku zawarcia umowy o przyłączenie do sieci, od spełnienia warunków w niej określonych.
2. Umowa o przyłączenie do sieci może być zawarta m. in. w przypadkach związanych z budową sieci lub ich finansowaniem przez składającego wniosek o przyłączenie. Umowa o przyłączenie powinna w szczególności określać koszty związane z realizacją takiego przedsięwzięcia, zasady finansowania i sposób rozliczeń wraz z wymaganą dokumentacją.

§ 17.

1. Warunki przyłączenia względnie umowa o przyłączenie stanowi podstawę do rozpoczęcia realizacji prac projektowych oraz budowlano-montażowych.
2. Określone w warunkach względnie umowie o przyłączenie próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli Odbiorcy, wykonawcy i przedstawiciela Przedsiębiorstwa.
3. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w ust. 2 są potwierdzane przez strony w protokołach, których wzory, uwzględniając postanowienia § 18, określa Przedsiębiorstwo.

§ 18.

1. Odbiór przyłącza dokonywany jest na podstawie końcowego protokołu odbioru technicznego według zasad określonych w warunkach przyłączenia względnie umowie o przyłączenie.
2. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:
 - a) datę odbioru,
 - b) przedmiot odbioru, z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza średnicy, materiałów i długości rur,
 - c) skład komisji, w tym: wykonawcę i Odbiorcy,
 - d) adres nieruchomości do której wykonano podłączenie,
 - e) podpisy członków komisji.
3. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony upoważnia Odbiorcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie Umowy.

Rozdział 6.**Techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych**

§ 19.

1. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci w przypadku braku wystarczających mocy produkcyjnych oraz niewystarczających warunków technicznych uniemożliwiających realizację usługi.
2. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci jeśli przyłączy zostało wykonane bez uzyskania zgody Przedsiębiorstwa bądź zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi.
3. Poziom dostępu do usług wodociągowych w poszczególnych latach wyznaczają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych Przedsiębiorstwa opracowane na podstawie studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy oraz miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego gminy.

Rozdział 7.**Sposób dokonywania odbioru wykonanych przyłączy wodociągowo - kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne****§ 20.**

1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia wykonanych prac z wydanymi warunkami technicznymi oraz z projektem budowlano -technicznym przyłącza.
2. Odbiór techniczny- sprawdzenie polegają głównie na :
 - 1) sprawdzenie stanu technicznego wbudowanych urządzeń;
 - 2) wykonaniu prób ciśnieniowo - szczelnościowych;
 - 3) wyniki prób i odbiorów potwierdzane są przez strony w sporządzanych protokołach.
3. Przed dokonaniem czynności wymienionych w pkt. 2 należy wykonać inwentaryzację powykonawczą geodezyjną.
4. Czynności wymienione w pkt.2 i 3 dokonuje się przed zasypaniem urządzeń w wykopie.

Rozdział 8.**Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków, standardy obsługi odbiorców usług, a w szczególności sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków.****§ 21.**

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udzielania odbiorcom usług informacji dotyczących występujących zakłóceń, zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków oraz awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
2. O wstrzymaniu zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków, o którym mowa w ust.1 przedsiębiorstwo niezwłocznie informuje odbiorców, w sposób zwyczajowo przyjęty.

§ 22.

1. Wystąpienie przerw w dostawie wody może mieć miejsce w przypadku:
 - 1) awarii sieci,
 - 2) planowanych prac konserwacyjno - remontowych
 - 3) braku wody na ujęciu,
 - 4) wydania decyzji inspekcji sanitarnej o wstrzymaniu dostaw wody,
 - 5) potrzeby zwiększenia dopływu wody do hydrantów przeciwpożarowych,

6) wystąpienia siły wyższej.

§ 23.

1. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin Przedsiębiorstwo powinno zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować Odbiorcę o jego lokalizacji i warunkach korzystania.
2. Za wodę pobraną z zastępczych punktów poboru wody pobierane są opłaty na podstawie cen i stawek opłat określonych w obowiązującej taryfie.

§ 24.

Jeżeli strony nie ustaliły w umowie o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków inaczej, obowiązują następujące wymagania w zakresie udzielania informacji i odpowiedzi, w związku z niedotrzymaniem ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków. Udzielenie informacji na żądanie odbiorców następuje:

- 1) niezwłocznie - na telefoniczne żądanie według stanu wiedzy w chwili udzielania informacji,
- 2) w ciągu 14 dni - na pisemne i telefoniczne skargi i zażalenia, wymagające przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.

§ 25.

1. W przypadkach niewykonania lub nienależytego wykonania usług przez Przedsiębiorstwo Odbiorca może złożyć pisemną reklamację w terminie, który umożliwi sprawdzenie zasadności reklamacji, nie później jednak niż do 5 dni od daty zaistnienia niewykonania.
2. Reklamacja może zostać wniesiona również w innych niż wymienione w ust. 1 przypadkach niewykonania, lub nienależytego wykonania usługi.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. imię i nazwisko lub nazwę firmy oraz adres Odbiorcy,
 - b. przedmiot reklamacji,
 - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d. zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie,
 - e. numer i datę Umowy,
 - f. podpis Odbiorcy.
4. Zgłoszona reklamacja wymaga pisemnego potwierdzenia jej przyjęcia oraz ewidencji w rejestrze reklamacji Przedsiębiorstwa.
5. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie dłużej jednak niż w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia.
6. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź winna zawierać:
 - a. nazwę Przedsiębiorstwa,
 - b. powołanie podstawy prawnej,
 - c. rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji,
 - d. pouczenie o możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie,
 - e. podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Przedsiębiorstwo z podaniem zajmowanego stanowiska.
7. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację winna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
8. W przypadku uwzględnienia reklamacji Przedsiębiorstwo powiadamia Odbiorcę o wyniku rozpatrzenia, a także o wysokości i formie wypłaty przyznanego odszkodowania lub należności.

9. Zaliczenie odszkodowania lub należności na poczet przyszłych należności może nastąpić jedynie za zgodą Odbiorcy.

§ 26.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do zawiadomienia odbiorców usług o planowanych zmianach warunków technicznych zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków z wyprzedzeniem umożliwiającym dostosowanie instalacji do nowych warunków, nie krótszym niż 12 miesięcy.

Rozdział 9.

Warunki dostawy wody na cele przeciwpożarowe

§ 27.

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

§ 28.

Zapewnienie dostawy wody na cele przeciwpożarowe następuje na podstawie umowy zawieranej pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo - kanalizacyjnym i jednostką straży pożarnej. Uprawnionymi do poboru wody z hydrantów p.-poż zainstalowanych na sieci /przyłączach/ są jednostki straży pożarnych.

§ 29.

Ilość wody pobieranej na cele pożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych lub telefonicznych informacji składanych niezwłocznie po przeprowadzeniu akcji w oparciu o zapisy umowy, przez jednostkę straży pożarnej przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu.

§ 30.

Należnością za wodę pobraną na cele pożarowe obciążana jest gmina na podstawie oddzielnej umowy.

Rozdział 10. Postanowienia końcowe

§ 31.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne zobowiązane jest do udostępniania na żądanie odbiorcy usług niniejszego regulaminu.

§ 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. Nr 72, poz. 747 z p. z.m.) wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.