



DZIENNIK URZĘDOWY WOJEWÓDZTWA ŁÓDZKIEGO

Łódź, dnia 10 czerwca 2019 r.

Poz. 3304

UCHWAŁA NR VI/64/2019 RADY GMINY RUSIEC

z dnia 20 maja 2019 r.

w sprawie uchwalenia „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Rusiec”

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t. j. Dz. U. z 2019 r. poz. 506; z późn. zm.) oraz art. 19 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków (t. j. Dz. U. z 2018 poz. 1152; z późn. zm.) Rada Gminy Rusiec uchwala, co następuje:

§ 1. Uchwala się „Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Rusiec”, stanowiący załącznik nr 1 do Uchwały.

§ 2. Uchyła się Uchwałę Nr XLI/334/2018 Rady Gminy Rusiec z dnia 11 października 2018 r. w sprawie uchwalenia „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Rusiec”.

§ 3. Wykonanie Uchwały powierza się Wójtowi Gminy Rusiec.

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

Przewodniczący Rady Gminy

Wojciech Foręć

Załącznik Nr 1 do uchwały
Nr VI/64/2019
Rady Gminy Rusiec
z dnia 20 maja 2019 r.

„Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Rusiec”

Rozdział 1 Przepisy ogólne

§ 1. Regulamin określa zasady zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Rusiec, realizowanych przez Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne zwane w dalszej części regulaminu „Przedsiębiorstwem” oraz prawa i obowiązki Przedsiębiorstwa oraz Odbiorców.

§ 2. 1. 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 2018 r. poz. 1152; z późn. zm.);
- 2) Przedsiębiorstwo wodno – kanalizacyjne – przedsiębiorstwo dostarczająca wodę i odprowadzająca ścieki na terenie Gminy Rusiec;
- 3) Odbiorca – każdego, kto korzysta z usług wodociągowo – kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej umowy z Przedsiębiorstwem;
- 4) umowa - umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, o której mowa w art. 6 ustawy;
- 5) wodomierz – przyrząd pomiarowy zainstalowany na wewnętrznej instalacji wodociągowej obiektu budowlanego przy punkcie czerpalnym wody;
- 6) wodomierz dodatkowy – przyrząd pomiarowy zainstalowany za wodomierzem głównym służący ustaleniu ilości wody bezpowrotnie zużytej, zainstalowany i utrzymywany na koszt odbiorcy;
- 7) wodomierz własny – przyrząd pomiarowy mierzący ilość wody pobranej z własnych ujęć wody, zainstalowany i utrzymywany na koszt odbiorcy;
- 8) okres obrachunkowy – okres rozliczeń za usługi dostawy wody i odprowadzania ścieków określony w umowie;
- 9) miejsce dostarczania wody – zawór za wodomierzem głównym licząc od strony sieci;
- 10) miejsce odbioru ścieków – pierwsza studzienka licząc od strony sieci gminnej, a w przypadku jej braku granica nieruchomości.

2. użytym w regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym ustawa.

Rozdział 2

Minimalny poziom usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków oraz obowiązki Odbiorców warunkujące jego utrzymanie

§ 3. 1. Minimalną ilość wody dostarczanej Odbiorcom oraz ilość odprowadzanych ścieków określa umowa.

2. Umowa określa ponadto wartości wskaźników zanieczyszczeń w ściekach wprowadzanych do gminnych urządzeń kanalizacyjnych.

§ 4. 1. Przedsiębiorstwo zgodnie z przepisami ustawy w zakresie dostarczania wody jest zobowiązane:

- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę;

- 2) zapewnić ciągłość zaopatrzenia w wodę, z zastrzeżeniem uzasadnionych wyjątków określonych w niniejszym Regulaminie;
- 3) w przypadku dostarczania wody z posiadanej sieci wodociągowej, zapewnić zaopatrzenie w wodę pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,5 MPa, mierzonym u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym;
- 4) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

2. W zakresie odbioru ścieków Przedsiębiorstwo jest zobowiązane:

- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odbioru ścieków wprowadzanych przez odbiorców usług, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę;
- 2) zapewnić ciągły i niezawodny odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z obowiązującymi przepisami i zawartą umową o odprowadzanie ścieków;
- 3) odprowadzać wprowadzone ścieki do posiadanych urządzeń kanalizacyjnych;
- 4) 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;
- 5) Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do regularnego informowania odbiorców o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, jednak nie rzadziej niż jeden raz na rok oraz w przypadkach stanowiących zagrożenie dla Odbiorców, przez wywieszenie informacji na tablicy ogłoszeń i na swojej stronie internetowej.

§ 5. Odbiorcy 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) zabezpieczenia przyłącza wodociągowego przed cofnięciem się wody z wewnętrznej instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania;
- 2) natychmiastowego powiadamiania Przedsiębiorstwa o gwałtownych zmianach ilości i jakości odprowadzanych ścieków;
- 3) nie zmieniania, bez uzgodnień z Przedsiębiorstwem, uzyskanych warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej;
- 4) utrzymywania pomieszczeń oraz studni wodomierzowych, w których zainstalowany jest wodomierz lub urządzenie pomiarowe w stanie uniemożliwiającym jego uszkodzenie, oraz zabezpieczenie przed dostępem osób nieuprawnionych;
- 5) zabezpieczenia studni wodomierzowej przed napływem wód gruntowych i na własny koszt usunięcia z niej wody;
- 6) powiadamiania o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierzy lub urządzeń pomiarowych, w tym o zerwaniu plomby;
- 7) utrzymywania przyłącza w stanie nie powodującym pogorszenia warunków eksploatacji sieci, w przypadku, gdy przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne nie znajduje się w posiadaniu Przedsiębiorstwa;
- 8) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej;
- 9) umożliwienia Przedsiębiorstwu dostępu do dokumentacji technicznej i danych z eksploatacji dotyczących własnych ujęć wody oraz instalacji zasilanych z tych ujęć;
- 10) umożliwienia 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 mogą negatywnie oddziaływać na poziom usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo;

11) wykorzystywania przyłącza kanalizacyjnego oraz wody z sieci wodociągowej wyłącznie w celach i na warunkach określonych w umowie.

§ 6. 1. Jeżeli w trakcie eksploatacji przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, będącego w posiadaniu Odbiorcy, powstanie zagrożenie istotnego obniżenia poziomu usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo, Odbiorca jest zobowiązany do niezwłocznego usunięcia przyczyn zagrożeń.

2. W przypadku, gdy Odbiorca nie usunie zagrożenia pomimo wezwania ze strony Przedsiębiorstwa, ma ono prawo podjąć wszelkie działania zmierzające do usunięcia zagrożenia.

Rozdział 3

Szczegółowe warunki i tryb zawierania oraz rozwiązywania umów z Odbiorcami

§ 7. 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.

§ 8. 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, odpowiedzialność Przedsiębiorstwa za zapewnienie ciągłości świadczonych usług jest ograniczona do posiadanych przez Przedsiębiorstwo urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

§ 9. W przypadku zmiany stanu prawnego nieruchomości przyłączonej do sieci, skutkującej zmianą Odbiorcy, Przedsiębiorstwo zawiera umowę z nowym Odbiorcą, z zachowaniem dotychczasowych warunków technicznych świadczenia usług.

§ 10. 1. Umowa jest zawierana na pisemny wniosek osoby, posiadającej tytuł prawny do nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci znajdującej się w posiadaniu Przedsiębiorstwa.

2. Odbiorca jest zobowiązany do pisemnego poinformowania Przedsiębiorstwa o utracie przezeń prawa do korzystania z nieruchomości. Do czasu poinformowania Przedsiębiorstwa, odbiorca pomimo wygaśnięcia umowy, ponosi odpowiedzialność za należności powstałe w związku ze świadczeniem usług przez Przedsiębiorstwo.

§ 11. 1. W budynku wielolokalowym Przedsiębiorstwo zawiera umowę z zarządcą budynku.

2. Dodatkowo, umowy mogą być zawarte z osobami korzystającymi z lokali znajdującymi się w budynku wielolokalowym na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych. Umowy te są powiązane z umową z zarządcą wymienioną w ust. 1.

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

- 1) określenie osób korzystających z lokali, w tym określenie rodzaju tytułu prawnego do zajmowanego lokalu wraz ze zgodą takiej osoby na zawarcie umowy, potwierdzoną własnoręcznym podpisem;
- 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 oraz o obowiązku ponoszenia na rzecz Przedsiębiorstwa dodatkowych opłat wynikających z taryf za dokonywanie rozliczeń;
- 3) schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym, wraz z określeniem lokalizacji wodomierzy przy wszystkich punktach czerpalnych;
- 4) sposób przerywania dostarczenia wody do lokalu bez zakłócenia dostawy do pozostałych lokali oraz do punktów czerpalnych znajdujących się poza lokalami;
- 5) uzgodnienie z Przedsiębiorstwem terminu odczytu wskazań wodomierzy.

4. W terminie 14 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku, Przedsiębiorstwo jest zobowiązane wydać informacje określającą wymagania techniczne.

§ 12. Przedsiębiorstwo sporządza projekt umowy, w terminie 14 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku o zawarcie umowy.

§ 13. Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu umowy, Przedsiębiorstwo dokonuje zamknięcia przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego oraz demontuje wodomierz główny.

Rozdział 4

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

§ 14. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcami, wyłącznie w oparciu o ceny i stawki opłat określone w ogłoszonych taryfach.

§ 15. 1. Wejście w życie nowych taryf nie powoduje konieczności wypowiedzenia umowy, bądź jej zmiany w formie aneksu.

2. Stosowanie przez Przedsiębiorstwo cen i stawek opłat wynikających z nowych, prawidłowo podanych do wiadomości publicznej taryf, nie wymaga odrębnego informowania Odbiorców o ich wysokości.

3. Do umowy dołącza się aktualnie obowiązującą taryfę zawierającą ceny i stawki opłat właściwe dla Odbiorcy, będącego stroną umowy.

4. Zgłoszenie przez Odbiorcę zastrzeżeń, co do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.

5. W przypadku stwierdzenia nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub na żądanie Odbiorcy, zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.

§ 16. 1. 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.

2. W przypadku reklamacji wskazań wodomierza rozliczenie za ostatni okres obrachunkowy nastąpi według wyników przeprowadzonej ekspertyzy wykonanej przez Obwodowy Urząd Miar.

§ 17. 1. Jeżeli Odbiorca, pobiera wodę z ujęć własnych i wprowadza ścieki do gminnych urządzeń kanalizacyjnych, w razie braku urządzeń pomiarowych, ilość odprowadzonych ścieków jest ustalana jako równa ilości wody pobranej, ustalonej na podstawie wskazań wodomierza własnego, zaewidencjonowanego i zaplombowanego przez Przedsiębiorstwo.

2. Jeżeli Odbiorca, pobiera wodę z ujęć własnych oraz urządzeń Przedsiębiorstwa i wprowadza ścieki do gminnych urządzeń kanalizacyjnych, w razie braku urządzeń pomiarowych, ilość odprowadzonych ścieków jest ustalana jako suma wskazań wodomierza własnego i wodomierza głównego.

3. W przypadkach określonych w ust. 1 i 2 Odbiorca jest zobowiązany do zakupu, zainstalowania na własny koszt wodomierza własnego, jego utrzymania i legalizacji.

Rozdział 5

Warunki przyłączenia do sieci

§ 18. 1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie jej nieruchomości do sieci składa Przedsiębiorstwu wniosek o wydanie technicznych warunków przyłączenia, który powinien zawierać co najmniej:

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

8) oświadczenie o posiadanym prawie do dysponowania nieruchomością na cele budowlane.

2. Przedsiębiorstwo jest zobowiązana przygotować i bezpłatnie udostępnić odpowiedni wzór wniosku.

§ 19. 1. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające podłączenie nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo w terminie 14 dni od otrzymania prawidłowo wypełnionego wniosku, o którym mowa w § 18 wraz z kompletem załączników, wydaje osobie ubiegającej się o podłączenie nieruchomości, dokument pod nazwą „Techniczne warunki przyłączenia”.

2. W razie braku możliwości podłączenia nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo w terminie 14 dni od otrzymania wniosku, o którym mowa w §18, informuje o tym osobę ubiegającą się o podłączenie, wskazując wyraźnie na powody, które uniemożliwiają podłączenie.

3. Techniczne warunki przyłączenia powinny co najmniej:

- 1) wskazywać miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej;
- 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;
- 6) określić parametry techniczne przyłącza;
- 7) określić miejsce zainstalowania wodomierza głównego i pozostałych jeśli są przewidywane, a w przypadku, gdy wnioskodawca proponuje pomiar ilości odprowadzanych ścieków inaczej niż na podstawie odczytów ilości pobieranej wody, określić miejsce urządzenia pomiarowego do mierzenia ilości odprowadzanych ścieków;
- 8) określać konieczność montażu wodomierzy własnych dla określenia ilości odprowadzanych ścieków.

§ 20. 1. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo w terminie 14 dni informuje o tym wnioskodawcę pisemnie wraz z uzasadnieniem.

2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, Przedsiębiorstwo na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie (inwestor), może określić odrębne techniczne warunki budowy sieci i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych, stanowiące podstawę do zawarcia pisemnej umowy o przyłączenie do sieci (umowa przyłączeniowa).

Rozdział 6

Techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 21. 1. Dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych wyznaczają realizowane przez Przedsiębiorstwo wieloletnie plany i rozwoju modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych uchwalone przez radę gminy.

2. Dostęp do usług Przedsiębiorstwa wyznaczają także techniczne możliwości istniejących urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych: ich stan techniczny, przepustowość, zdolność produkcyjna i lokalizacja nieruchomości.

3. Osoby zainteresowane przyłączeniem się do sieci mogą uzyskać informacje o dostępności usług w Przedsiębiorstwie, które udostępni do wglądu mapy i dokumentację techniczną istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz plany rozbudowy tych sieci.

§ 22. 1. Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w konkretnym przypadku wyznaczają:

- 1) warunki przyłączenia;
- 2) umowa o przyłączenie;

3) informacja o niewiążącym charakterze udzielania przez Przedsiębiorstwo osobom zainteresowanym nabyciem nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci.

2. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci jednym, odrębnym przyłączem wodociągowym lub kanalizacyjnym.

3. Odbiorcy zabrania się lokalizacji budynków i budowli oraz nasadzenia drzew i krzewów na sieciach wodociągowych w pasie o szerokości 2m oraz na sieciach kanalizacyjnych w pasie o szerokości 2m, chyba że Przedsiębiorstwo wyda pisemną zgodę na odstęstwo.

4. Odbiorca zabezpiecza pomieszczenie, w którym znajduje się zestaw wodomierza głównego, przed zalaniem wodą, zamarzaniem oraz dostępem osób niepowołanych.

5. Odbiorca usług udostępnia elewacje nieodpłatnie lub ogrodzenie w celu zamieszczenia tabliczek oznaczających aparaturę wodociągową.

Rozdział 7

Sposób dokonywania odbioru przez Przedsiębiorstwo wykonanego przyłącza

§ 23. 1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, dokonuje się sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez Przedsiębiorstwo warunkami technicznymi oraz projektem przyłącza.

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

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

4. Przed zasypaniem należy wykonać operat geodezyjny celem zgłoszenia do Powiatowego Ośrodka Dokumentacji Geodezyjnej i Kartograficznej w Bełchatowie i naniesienia na mapę zasadniczą.

§ 24. 1. Odbiór wykonywany jest na zgłoszenie gotowości do odbioru dokonanego przez przyszłego odbiorcę.

2. Po zgłoszeniu gotowości do odbioru, upoważniony przedstawiciel Przedsiębiorstwa uzgadnia jego termin, na nie dłużej niż 3 dni po dacie zgłoszenia.

3. Wyniki prób i odbiorów są potwierdzane przez strony w sporządzanych protokołach.

4. Wzory protokołów odbioru określa Przedsiębiorstwo.

Rozdział 8

Standardy obsługi odbiorców usług oraz sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości lub odpowiednich parametrów świadczonych usług

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

- 1) możliwości przyłączenia się do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej przez nowych Odbiorców;
- 2) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków;
- 3) występujących awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;
- 4) planowanych przerw w świadczeniu usług.

§ 26. 1. Każdy Odbiorca 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 reklamacje bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia złożenia lub doręczenia reklamacji. Punkt 4 paragrafu poprzedzającego stosuje się odpowiednio.

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

2. Stosowna informacja, zawierająca imienne wskazanie pracowników upoważnionych do kontaktów z Odbiorcami i osobami ubiegającymi się o przyłączenie oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji, numery kontaktowe tych osób oraz godziny ich pracy, winna być wywieszona na tablicy ogłoszeń i podawana do publicznej wiadomości wraz z ogłoszeniem nowych taryf.

§ 28. W Przedsiębiorstwie winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:

- 1) aktualnie obowiązujące na terenie gminy taryfy cen i stawek opłat;
- 2) tekst jednolity „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków”, obowiązującego na terenie gminy;
- 3) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody;
- 4) tekst jednolity ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków wraz z wszystkimi aktami wykonawczymi wydanymi na podstawie ustawy.

§ 29. 1. Przedsiębiorstwo ma obowiązek poinformowania Odbiorców o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 2-dniowym.

2. Przedsiębiorstwo ma również obowiązek niezwłocznie poinformować Odbiorców, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza 6 godzin.

3. 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, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

§ 30. Przedsiębiorstwo ma prawo ograniczyć lub wstrzymać świadczenie usług wyłącznie z ważnych powodów, w szczególności, jeżeli jest to uzasadnione potrzebą ochrony życia lub zdrowia ludzkiego, środowiska naturalnego, potrzebami przeciwpożarowymi, a także przyczynami technicznymi.

Rozdział 9

Warunki dostawy wody na cele przeciwpożarowe

§ 31. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez Przedsiębiorstwo, a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§ 32. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę straży pożarnej w umownie ustalonych okresach.

§ 33. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda jest dostarczana dla innych Odbiorców, jednostka niezwłocznie przekazuje Przedsiębiorstwu informacje o ilości pobranej wody.

§ 34. Woda pobrana na cele przeciwpożarowe jest zwolniona z opłat i stanowi pobór własny Przedsiębiorstwa.

Rozdział 10

Postanowienia końcowe

§ 35. Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej, wydane na podstawie dotychczas obowiązującego regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków zachowują ważność przez okres, na który zostały wydane.