

**UCHWAŁA NR IV/18/11
RADY GMINY DZIADKOWICE**

z dnia 18 lutego 2011 r.

**w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy
Dziadkowice.**

Na podstawie art. 18, ust. 2, pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2001 r. Nr 142, poz.1591; z 2002 r. Nr 23, poz. 220, Nr 62, poz. 558, Nr 113, poz. 984, Nr 153, poz. 1271, Nr 214, poz. 1806; z 2003 r. Nr 80, poz.717, Nr 162, poz. 1568; z 2004 r. Nr 102, poz.1055, Nr 116, poz. 1203, Nr 167, poz.1759; z 2005 r. Nr 172, poz. 1441, Nr 175, poz.1457; z 2006 r. Nr 17, poz. 128, Nr 181, poz. 1337; z 2007 r. Nr 48, poz. 327, Nr 138, poz. 974, Nr 173, poz. 1218; z 2008 r. Nr 180, poz. 1111, Nr 223, poz. 1458; z 2009 r. Nr 52, poz. 422, Nr 157, poz. 1241; z 2010 r. Nr 28, poz. 142 i 146, Nr 40, poz. 230, Nr 106, poz. 675) oraz art. 19, ust. 1 i 2 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858; z 2007 r. Nr 147, poz. 1033; z 2009 r. Nr 18, poz. 97 oraz z 2010 r. Nr 47, poz. 278) uchwala się, co następuje:

§ 1. Uchwala się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Dziadkowice, zwany dalej „Regulaminem”, który określa prawa i obowiązki Eksploatującego oraz odbiorców usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, stanowiący załącznik do uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Dziadkowice.

§ 3. Traci moc uchwała Nr XXV/163/02 Rady Gminy Dziadkowice z dnia 30 września 2002 r. w sprawie regulaminu dostarczania wody.

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

Przewodniczący Rady

Adam Cwalina

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY DZIADKOWICE.

§ 1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) ustawa – ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity Dz. U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858);
- 2) odbiorca usług – oznacza to każdego, kto korzysta z usług wodociągowo – kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej umowy zawartej z Eksploatującym;
- 3) eksploatujący – należy przez to rozumieć przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne prowadzące działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Dziadkowice.
- 4) wodomierz - przyrząd pomiarowy mierzący ilość pobranej wody zainstalowany na przyłączy wodociągowym;
- 5) dodatkowy wodomierz - przyrząd pomiarowy zainstalowany za wodomierzem głównym służący określeniu ilości wody bezpowrotnie zużytej;
- 6) okres rozliczeniowy - określony w umowie okres rozliczeń za usługi dostawy wody i odprowadzania ścieków.

Rozdział 1.

POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW.

§ 2. Eksploatujący ma obowiązek:

- 1) zapewnić 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) określać dopuszczalne wskaźniki zanieczyszczeń odbieranych ścieków, a także kontrolować, czy jakość przyjmowanych ścieków jest zgodna z obowiązującymi przepisami;
- 3) zapewnić spełnienie warunków wprowadzenia ograniczeń wody w przypadku wystąpienia jej niedoboru;
- 4) dokonywać na własny koszt niezbędnych napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu, za wyjątkiem usuwania uszkodzeń powstałych z winy odbiorcy;
- 5) dokonywać na własny koszt niezbędnych napraw przyłączy w jego posiadaniu, za wyjątkiem usuwania uszkodzeń powstałych z winy odbiorcy.

§ 3. Eksploatujący jest obowiązany do regularnego informowania Wójta o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, nie rzadziej niż raz na pół roku.

§ 4. Eksploatujący ma prawo:

- 1) podejmować stosowne działania prawne, w tym odcinać dostawę wody i zamykać przyłącze kanalizacyjne w przypadku, gdy Odbiorca usług nie wykonuje należycie umowy, a w szczególności:
 - a) używa wody dostarczanej z sieci wodociągowej niezgodnie z zawartą umową;
 - b) pobiera wodę przed wodomierzem głównym;
 - c) wykorzystuje sieć wodociągową do celów niezgodnych z jej przeznaczeniem np. do uziemiania urządzeń elektrycznych;
 - d) podłącza do instalacji wodociągowej – bez zgody Eksploatującego – instalacje sąsiednich nieruchomości;

- e) podłącza do instalacji zasilanej z sieci wodociągowej instalacje pobierające wodę z innych źródeł bez zgody Eksploatującego i Inspekcji Sanitarnej;
 - f) łączy instalację wodociągową bezpośrednio ze zbiornikami lub innymi urządzeniami nie wchodzącymi w skład instalacji wodociągowej np. z kotłami parowymi i urządzeniami technologicznymi itp.;
 - g) nie wnosi opłat za świadczone usługi;
 - h) dokonywać kontroli przyłącza wodociągowego do sieci wodociągowej.
- 2) wstępu na teren nieruchomości lub pomieszczeń Odbiorcy usług, w celu przeprowadzenia kontroli wodomierza głównego lub wodomierzy zainstalowanych na sieci wewnętrznej, dokonywania odczytów wskazań, przeprowadzania badań, pomiarów, przeglądów i napraw urządzeń będących w posiadaniu Eksploatującego, którego pracownicy mogą wykonywać ww. czynności, na podstawie pisemnego upoważnienia, które okazują na żądanie Odbiorcy usług.

§ 5. Odbiorca usług korzysta z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez Eksploatującego oraz nie utrudniający jego działalności a w szczególności:

- 1) wykorzystuje pobraną wodę oraz wprowadza ścieki w celach określonych w umowie i warunkach przyłączenia nieruchomości;
- 2) użytkuje wewnętrzną instalację wodociągową, w sposób eliminujący możliwość wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci, na skutek cofnięcia się wody z wewnętrznej instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania;
- 3) użytkuje wewnętrzną instalację kanalizacyjną, w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej;
- 4) informuje Eksploatującego o zarzutach awaryjnych lub zmianie jakości ścieków odbiegających od warunków umowy;
- 5) zawiadamia Eksploatującego o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomb;
- 6) informuje Eksploatującego o wszelkich zmianach stanu prawnego nieruchomości;
- 7) powiadamia Eksploatującego o wszelkich zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci.

§ 6. Odbiorca usług ma prawo:

- 1) do dostaw wody w wystarczającej ilości, odpowiedniej jakości oraz właściwym ciśnieniu wg norm określonych w obowiązujących przepisach i zgodnie z zawartą umową;
- 2) zgłaszać reklamacje dotyczące nieprawidłowego wykonywania usług przez Eksploatującego oraz wysokości opłat naliczonych za dostawę wody;
- 3) żądać odszkodowania za szkody powstałe w związku z wykonaniem, utrzymaniem i eksploatacją urządzeń zaopatrzenia w wodę powstałe z przyczyn leżących po stronie Eksploatującego.

§ 7. Odbiorca usług ma obowiązek:

- 1) wybudować przyłącze wodociągowe oraz podłączyć budynek mieszkalny lub inny obiekt do sieci wodociągowej na podstawie projektu i na warunkach określonych przez Eksploatującego, przez dowolnego wykonawcę, posiadającego wymagane do tego uprawnienia, za wyjątkiem dokonania wcinki do czynnej sieci wodociągowej dokonywanej wyłącznie przez Eksploatującego;
- 2) wybudować studzienkę wodomierzową lub przeznaczyć odpowiednie pomieszczenie na zainstalowanie wodomierza głównego oraz utrzymywać to pomieszczenie w należytym stanie i czystości. Pomieszczenie lub studzienka wodomierzowa winny być zabezpieczone przed napływem wody opadowej i gruntowej, możliwością mechanicznego uszkodzenia wodomierza głównego, jego zamarznięciem lub kradzieżą;
- 3) zapewnić pracownikom Eksploatującego swobodny dostęp do wodomierza głównego i urządzenia pomiarowego, w celu:
 - a) dokonania odczytu;

- b) kontroli jego funkcjonowania;
 - c) wykonania niezbędnych napraw lub wymiany.
- 4) na własny koszt konserwować i utrzymywać w należytym stanie technicznym i sanitarnym, posiadaną instalację, urządzenia wodociągowe i kanalizacyjne. Chronić instalację wodociągową oraz studzienkę wraz z wodomierzem przed skutkami niskich temperatur;
 - 5) uzgadniać z Eksploatującym wszelkie zamierzenia przebudowy lub rozbudowy wewnętrznej instalacji wodociągowej jak również inne zamierzenia, w wyniku których może nastąpić zmiana ilości i przeznaczenia wody;
 - 6) zabezpieczyć przed ingerencją osób nieuprawnionych miejsce, w którym zainstalowany jest wodomierz główny i urządzenia pomiarowe.

§ 8. 1. Odbiorcy usług zabrania się:

- 1) pobierania wody przed wodomierzem głównym i zmiany jego lokalizacji;
- 2) naruszania plomb na wodomierzu głównym oraz na zaworach przy wodomierzu;
- 3) czerpania wody z ulicznych hydrantów przeciwpożarowych na cele nie związane z gaszeniem pożarów.

2. Odbiorcy usług zabrania się wprowadzania do sieci kanalizacyjnej:

- 1) odpadów stałych, które mogą powodować zmniejszenie przepustowości sieci kanalizacyjnej i przyłączy, a w szczególności żwiru, piasku, popiołu, szkła, wytłoczyn, drożdży, szczeciny, ścinko w skór, tekstyliów, włókien, nawet jeżeli znajdują się one w stanie rozdrobnionym;
- 2) odpadów płynnych nie mieszających się z wodą a w szczególności sztucznych żywic, lakierów, mas bitumicznych, substancji smołowych i ich emulsji, mieszanin cementowych;
- 3) substancji palnych i wybuchowych, których punkt zapłonu odpowiada temperaturze poniżej 850C, a w szczególności benzyn, nafty, oleju opałowego, karbidu, trójnitrotoluenu;
- 4) substancji żrących i toksycznych, a w szczególności mocnych kwasów i zasad, formaliny, siarczków, cyjanów oraz roztworów amoniaku, siarkowodoru i cyjanowodoru;
- 5) odpadów i ścieków z hodowli zwierząt, a w szczególności gnojówki, gnojowicy, obornika, ścieków z kiszonek;
- 6) nie zdezynfekowanych ścieków z obiektów służby zdrowia, zakładów weterynaryjnych oraz placówek naukowych;
- 7) wód opadowych i drenazowych.

Rozdział 2.

SZCZEGÓŁOWE WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG.

§ 9. Postanowienia umowy nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych oraz postanowień Regulaminu.

§ 10. 1. Eksploatujący zawiera umowę na wniosek Odbiorcy usług, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone niniejszym Regulaminem oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług a także po okazaniu tytułu prawnego do nieruchomości.

2. Umowa może być zawarta z osobą, która korzysta z nieruchomości o nie uregulowanym stanie prawnym, po uprawdopodobnieniu faktu korzystania z przyłączonej nieruchomości.

§ 11. 1. Umowa winna zawierać postanowienia wynikające z ustawy oraz z niniejszego Regulaminu.

2. W sytuacji nie przekazania w eksploatację Eksploatującemu przyłącza wodociągowego i/lub przyłącza kanalizacyjnego umowa ogranicza odpowiedzialność i zakres świadczenia usług przez Eksploatującego do ostatniego miejsca na sieci będącego w jego eksploatacji.

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

§ 12. 1. Umowa może być zawarta z osobami korzystającymi z lokali na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego, na warunkach określonych w ustawie.

2. Do wniosku dołącza się schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym.

3. W terminie 14 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku, Eksploatujący jest zobowiązany określić wymagania techniczne dla włączenia budynku do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej.

§ 13. 1. Umowa jest zawierana na czas nieoznaczony lub oznaczony.

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

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

§ 14. 1. Strony ustalają w umowie sposób jej rozwiązania.

2. Oświadczenie woli w tym względzie winno być złożone pisemnie w siedzibie Eksploatującego lub przesłane listem poleconym.

3. Odcięcie wody lub zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego przez Eksploatującego w związku z nienależytym wykonywaniem umowy przez Odbiorcę usług, o których mowa w § 4, pkt. 1 lit. a-f Regulaminu, powoduje wygaśnięcie umowy o świadczenie usług. Wznowienie usług wymaga zawarcia nowej umowy i poniesienia kosztów z czynnością tą związanych. W sytuacji natomiast gdy odcięcie wody lub zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego następuje z powodu nie wnoszenia opłat za świadczone usługi, spłata zadłużenia pozwoli na wznowienie usług bez konieczności zawierania nowych umów.

§ 15. Po rozwiązaniu umowy lub jej wygaśnięciu Eksploatujący dokonuje zamknięcia przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego oraz demontuje wodomierz główny.

§ 16. 1. W przypadku odcięcia dostaw wody, niezależnie od przyczyn, Eksploatujący zapewni zastępczy punkt poboru wody.

2. O zamiarze odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego oraz o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru wody Eksploatujący zawiadamia powiatowego inspektora sanitarnego, Wójta Gminy oraz Odbiorcę usług co najmniej na 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostawy wody.

§ 17. Dla usług w zakresie odprowadzania wód z wykopów i dostawy wody poprzez zamontowany stojak zawierane są umowy indywidualne.

§ 18. Jeżeli Odbiorca usług nie otrzyma faktury w okresie planowanych rozliczeń zgodnie z zawartą umową, powinien ten fakt zgłosić u Eksploatującego.

Rozdział 3.

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

§ 19. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone z odbiorcami usług zgodnie z zasadami określonymi w ustawie oraz przepisach wykonawczych, z uwzględnieniem poniższych uregulowań.

§ 20. 1. Strony określają w umowie okres rozliczeniowy oraz skutki niedotrzymania terminu zapłaty jak również sposób uiszczania opłat.

2. Wniesienie przez odbiorcę reklamacji, co do wysokości faktury, nie wstrzymuje obowiązku uregulowania należności.

§ 21. 1. Odbiorca reguluje należności za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki na podstawie faktur wystawianych przez Eksploatującego po dokonaniu odczytów.

2. Odczyty wodomierzy głównych dokonywane będą w okresach określonych w umowie (miesięcznych, kwartalnych lub półrocznych).

3. Eksploatujący ma prawo wystawiać faktury zaliczkowe na podstawie dotychczasowego zużycia, które zostaną rozliczone w fakturze ostatecznej, po dokonaniu odczytu wskazań wodomierza głównego.

4. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za wodę ścieki w terminie określonym w umowie, nie krótszym jednak niż 14 dni od daty otrzymania faktury.

Rozdział 4.
WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI ORAZ SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU PRZEZ
EKSPLUATUJĄCEGO WYKONANEGO PRZYŁĄCZA.

§ 22. 1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie.

2. Eksploatujący po otrzymaniu wniosku określa warunki techniczne przyłączenia do posiadanej sieci.

§ 23. 1. Wniosek o wydanie technicznych warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej powinien w szczególności zawierać:

- 1) oznaczenie wnioskodawcy;
- 2) określenie:
 - a) rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych;
 - b) rodzaju i ilości, a w przypadku przemysłowych odbiorców usług również jakości, odprowadzanych ścieków;
 - c) przeznaczenia wody;
- 3) informacje określające charakterystykę techniczną obiektu, do którego będzie dostarczana woda, a w szczególności:
 - a) powierzchnię użytkową i rodzaj lokali (mieszkalne, użytkowe);
 - b) wyposażenie lokali i obiektów w urządzenia zużywające wodę i odprowadzające ścieki;
- 4) proponowany termin rozpoczęcia poboru wody.

2. Do wniosku, o którym mowa w ust. 1, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci powinna załączyć:

- 1) dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek;
- 2) mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości, o której mowa w ust. 1, względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

§ 24. 1. Eksploatujący określa warunki przyłączenia i przekazuje wnioskodawcy w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia wniosku.

2. Warunki przyłączenia są ważne trzy lata od dnia ich określenia.

3. Warunki przyłączenia powinny określać w szczególności:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia sieci wodociągowej i kanalizacyjnej z instalacjami odbiorcy;
- 2) przepływ obliczeniowy wody lub urządzenia sanitarne i techniczne, w których jest zużywana woda i odprowadzane są ścieki;
- 3) wymagania dotyczące:
 - a) miejsce zainstalowania wodomierza głównego;
 - b) miejsca zainstalowania urządzenia pomiarowego;
 - c) dopuszczalną ilość i jakość wprowadzanych do kanalizacji ścieków;
 - d) termin ważności i warunków przyłączenia.

§ 25. 1. Odbiór wykonanego przyłącza dokonywany jest na podstawie protokołu odbioru technicznego przyłącza.

2. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:

- 1) datę odbioru;
- 2) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju: wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości;
- 3) rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego;

- 4) skład komisji;
- 5) adres nieruchomości, do której wykonano podłączenie;
- 6) podpisy członków komisji.

3. Protokół odbioru technicznego przyłącza stanowiący potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia oraz dokonanie inwentaryzacji geodezyjnej wykonanego przyłącza upoważnia Eksploatującego do zawarcia umowy o świadczenie usług.

Rozdział 5.

TECHNICZNE WARUNKI OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚCI DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIAĞOWO – KANALIZACYJNYCH.

§ 26. 1. W zakresie dostawy wody, miejscem wydania rzeczy w rozumieniu kodeksu cywilnego, jest zawór za wodomierzem głównym.

2. Miejsce rozdziału sieci kanalizacyjnej obejmującej przyłącze będące w posiadaniu (eksploatacji) Eksploatującego i instalacji wewnętrznej oraz rozdziału odpowiedzialności, w przypadku lokalizacji studzienki rewizyjnej na terenie nieruchomości gruntowej odbiorcy odprowadzającego ścieki – znajduje się za pierwszą studzienką licząc od strony budynku.

3. W przypadku braku studzienki rewizyjnej na terenie nieruchomości gruntowej odbiorcy odprowadzającego ścieki, miejscem rozdziału sieci i instalacji oraz odpowiedzialności – jest granica nieruchomości gruntowej.

§ 27. Odbiorcy usług, w tym odbiorcy potencjalni, mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności usług:

- 1) w Urzędzie Gminy Dziadkowice, który udostępni, nieodpłatnie, do wglądu:
 - a) studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego Gminy;
 - b) miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego;
 - c) niniejszy Regulamin;
 - d) warunki udzielania zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków;
- 2) Eksploatujący, udostępni do wglądu:
 - a) Niniejszy Regulamin;
 - b) Posiadane zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków .

Rozdział 6.

SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI USŁUG I ODPOWIEDNIICH PARAMETRÓW DOSTARCZONEJ WODY I WPROWADZANYCH DO SIECI KANALIZACYJNEJ ŚCIEKÓW.

§ 28. Eksploatujący może wstrzymać lub ograniczyć dostawę wody, w razie:

- 1) wystąpienia uszkodzenia elementu dystrybucji wody (przyłącza wodociągowe, sieć wodociągowa, przewody rozdzielcze) lub przyłącza kanalizacyjnego i sieci kanalizacyjnej uniemożliwiających dopływ wody;
- 2) braku wody w ujęciu;
- 3) potrzeby zwiększenia dopływu wody do hydrantów przeciwpożarowych;
- 4) konieczności przeprowadzania niezbędnych napraw, prac modernizacyjnych i planowanych remontów sieci i urządzeń wodociągowych;
- 5) uszkodzenia instalacji wewnętrznej grożącej niebezpieczeństwem;
- 6) przerw w zasilaniu energetycznym urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych;
- 7) klęsk żywiołowych;
- 8) wystąpienia sytuacji, o której mowa w § 4 pkt. 1 Regulaminu.

§ 29. 1. Eksploatujący zobowiązuje się do udzielenia odbiorcom usług informacji dotyczących występujących zakłóceń zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków oraz awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

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

- 1) z powodu nagłej awarii sieci nie ma możliwości prowadzenia zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków;
- 2) dalsze funkcjonowanie sieci stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska.

3. O przerwach w dostawie wody wynikających z planowanych prac konserwacyjno – remontowych Eksploatujący powiadomi Odbiorcę najpóźniej na 48 godzin przed jej planowanym terminem. W takim przypadku Eksploatujący zapewni zastępczy punkt poboru wody oraz poda przewidywany czas usuwania awarii.

4. W czasie trwania klęski żywiołowej, szczególnie gdy nastąpiło zanieczyszczenie wody w ujęciu, Eksploatujący ma prawo wprowadzić ograniczenia zużycia wody do konsumpcji po zawiadomieniu Odbiorców usług o zastosowaniu ograniczeń. Nie zwalnia to jednak Eksploatującego z obowiązku zastosowania wszelkich dostępnych sposobów dla złagodzenia tych uciążliwości dla Odbiorców usług.

Rozdział 7.

STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG A W SZCZEGÓLNOŚCI SPOSOBY REKLAMACJI ORAZ WYMIANY INFORMACJI DOTYCZĄCYCH ZAKŁÓCEŃ W DOSTAWIE WODY I ODPROWADZANIU ŚCIEKÓW.

§ 30. Eksploatujący zobowiązany jest do udzielania na żądanie Odbiorców usług informacji w związku z niedotrzymaniem ciągłości usług nie później niż w ciągu:

- 1) 12 godzin – na telefoniczne żądanie określenia przewidywanego terminu usunięcia przerw i zakłóceń w świadczeniu usług;
- 2) 7 dni – na pisemne żądanie usunięcia przerw i zakłóceń, o których mowa w pkt 1.

§ 31. 1. Reklamacje dotyczące ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi wnoszone są na piśmie osobiście przez zainteresowanego, w siedzibie Eksploatującego, listem poleconym lub za pomocą poczty elektronicznej.

2. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres odbiorcy;
- 2) przedmiot reklamacji;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) numer i datę umowy;
- 5) podpis odbiorcy.

3. Eksploatujący rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie dłużej jednak, niż w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia. Termin ten może ulec przedłużeniu, jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego.

4. Eksploatujący udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź winna zawierać:

- 1) nazwę przedsiębiorstwa;
- 2) powołanie podstawy prawnej;
- 3) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji;
- 4) pouczenie w sprawie możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie;
- 5) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Eksploatującego, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

5. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację winna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.

Rozdział 8.
WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWPOŻAROWE.

§ 32. Woda do celów przeciwpożarowych dla obiektów jest dostępna przede wszystkim z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§ 33. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Eksploatującego są jednostki straży pożarnej po zawiadomieniu (w miarę możliwości) o konieczności poboru wody z hydrantów p.poż konserwatora sieci wodociągowej.

§ 34. Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę straży pożarnej.

§ 35. Eksploatujący obciąża gminę za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując ceny ustalone w taryfie, może też zawrzeć z gminą umowę, w której określone zostaną zasady rozliczeń za pobraną wodę na cele przeciwpożarowe oraz na cele wymienione w art. 22 ustawy.

Rozdział 9.
POSTANOWIENIA KOŃCOWE.

§ 36. W sprawach nieunormowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy prawa, a w szczególności ustawy z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity Dz. U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858)

§ 37. Eksploatujący zobowiązany jest do udostępniania niniejszego Regulaminu na każde żądanie Odbiorcy usług.