

**UCHWAŁA NR VII/46/19
RADY GMINY W BĘDZINIE**

z dnia 26 kwietnia 2019 r.

w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Będzino

Na podstawie art.18 ust. 2 pkt. 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2019 r., poz. 506) oraz art. 19 ust. 3,4,5,6 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152 ze zm.) **Rada Gminy w Będzinie uchwala, co następuje:**

§ 1.

Przyjmuje się regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Będzino (zwany dalej „Regulaminem”), stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2.

Traci moc Uchwała Nr XXXVIII/344/10 Rady Gminy w Będzinie z dnia 29 marca 2010 roku w sprawie zatwierdzenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Będzino.

§ 3.

Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Będzino.

§ 4.

Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Zachodniopomorskiego.

Przewodnicząca Rady Gminy
w Będzinie

Barbara Grudziń

Załącznik do uchwały Nr VII/46/19
Rady Gminy w Będzinie
z dnia 26 kwietnia 2019 r.

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Będzino

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1.

1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Będzino, zwany dalej Regulaminem, określa zasady świadczenia usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego na terenie Gminy Będzino oraz wzajemne prawa i obowiązki Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego i odbiorców usług.

2. Postanowienia Regulaminu są interpretowane i stosowane zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz.U. z 2017 r. poz. 328, z późn. zm.).

3. Obowiązki wynikające z ustawy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków realizuje Gmina Będzino stanowiąca przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

4. Odbiorca wody powinien racjonalnie gospodarować wodą i używać ją zgodnie z przeznaczeniem oraz warunkami wynikającymi z zawartej Umowy.

§ 2.

Ileć w Regulaminie jest mowa o:

1. Ustawie – rozumie się przez to Ustawę o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków z dnia 7 czerwca 2001r.;

2. Umowie – rozumie się przez to umowę, o której mowa w art. 6 Ustawy;

3. Przedsiębiorstwo - należy przez to rozumieć przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, o którym mowa w art. 2 pkt 4 ustawy,

4. Wymaganiach technicznych – rozumie się przez to określane pisemnie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne warunki techniczne na budowę sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz na podłączenie nieruchomości do tych sieci, stanowiące podstawę do opracowania dokumentacji technicznej;

5. Wodomierzu dodatkowym – rozumie się przez to przyrząd pomiarowy zainstalowany na wewnętrznej instalacji wodociągowej w celu opomiarowania ilości wody zużytej bezpowrotnie lub mierzący ilość wody pobranej z własnych ujęć wody, zainstalowany i utrzymywany na koszt odbiorcy usług.

Rozdział 2.

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

§ 3.

1. Przedsiębiorstwo na podstawie zawartej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków:

- 1) dostarcza Odbiorcy wodę o jakości określonej w Rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. z 2017 r. poz.2294) pod ciśnieniem w przyłączy, nie niższym niż 0,05 MPa, - w ilości nie mniejszej niż 0,12 m³/dobę.
- 2) odbiera ścieki bytowo - gospodarcze i przemysłowe w sposób ciągły, o stanie i składzie zgodnym z przepisami art. 9-11 ustawy, które odpowiadają warunkom określonym w Rozporządzeniu

Ministra Budownictwa z 14.07.2006 r (Dz. U. z 25.10.2016r poz. 1757) w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych

– w ilości nie mniejszej niż 0,12m³/dobę.

2. Szczegółowe warunki dostarczania wody i odprowadzania ścieków określać będzie umowa zawarta z Odbiorcą.

§ 4.

1. Przedsiębiorstwo prowadzi regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczonej wody.

2. Przedsiębiorstwo informuje konsumentów o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w sposób określony w przepisach wydanych na podstawie art. 13 ustawy.

§ 5.

1. Przedsiębiorstwo zapewnia prawidłową eksploatację urządzeń wodociągowych będących w jego posiadaniu, w tym dokonuje na własny koszt niezbędnych napraw.

2. Przedsiębiorstwo zapewniają niezawodne działanie przyłączy wodociągowych, o ile znajdują się w ich posiadaniu na podstawie tytułu prawnego do czasu ich wyeksploatowania.

3. 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 zagrożenia.

4. W przypadku, gdy Odbiorca nie usunie zagrożenia, o którym mowa w ust. 3, pomimo wezwania ze strony Przedsiębiorstwa, ma ono prawo podjąć wszelkie działania zmierzające do usunięcia zagrożenia, włącznie z wyłączeniem dostawy wody lub odbioru ścieków.

§ 6.

Odbiorca usług ma prawo:

1. do nieprzerwanych dostaw wody odpowiadających wymaganiom w zakresie ilości i ciśnienia określonych w Regulaminie oraz w Umowie i nieprzerwanego odprowadzania ścieków;

2. zgłaszania Przedsiębiorstwu reklamacji dotyczących nieprawidłowego wykonywania przez nie usług oraz należności naliczonych za dostawę wody lub odprowadzanie ścieków;

3. uczestniczenia w kontrolach przeprowadzanych przez Przedsiębiorstwo.

§ 7.

Odbiorca usług zobowiązany jest do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami Ustawy i niepowodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo oraz nie utrudniający działalności Przedsiębiorstwu, w szczególności do:

1. zapewnienia niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie;

2. użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwość wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej poprzez montaż oraz utrzymanie zaworów antyskażeniowych w przypadkach i na warunkach określonych obowiązującymi przepisami;

3. na własny koszt konserwować i utrzymywać w należyтым stanie technicznym i sanitarnym, posiadaną instalację, urządzenia wodociągowe i kanalizacyjne. Chronić instalację wodociągową oraz studzienkę wraz z wodomierzem przed skutkami niskich temperatur jak również powiadomienia Przedsiębiorstwa o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego, wodomierza dodatkowego lub Urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomby;

4. użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej i umożliwienie kontroli jakości ścieków wprowadzanych do sieci;

5. nie wrzucania do urządzeń instalacji kanalizacyjnej odpadów stałych, które mogą powodować zmniejszenie przepustowości przewodów kanalizacyjnych, a w szczególności żwiru, piasku, popiołu, szkła, wycieczyn, drożdży, szczeciny, ścinków skór, tekstyliów, włókien, nawet jeżeli znajdują się one w stanie rozdrobnionym;

6. nie wylewania do urządzeń instalacji kanalizacyjnej substancji o składzie i stężeniach przekraczających normy określone w obowiązujących przepisach, substancji palnych i wybuchowych, substancji żrących i toksycznych;

7. umożliwienia upoważnionym przedstawicielom Przedsiębiorstwa wstępu na teren nieruchomości i do pomieszczeń celem realizacji zadań nałożonych Ustawą oraz Regulaminem;

8. poinformowania Przedsiębiorstwa o własnych ujęciach wody oraz instalacjach zasilanych z tych ujęć, w stopniu umożliwiającym ustalenie, czy mogą one oddziaływać na instalacje zasilane z sieci eksploatowanej przez Przedsiębiorstwo oraz ustalania ilości ścieków odprowadzanych do kanalizacji;

9. wykorzystywania wody z sieci wodociągowej zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci oraz zawartą Umową;

10. odprowadzania ścieków do sieci kanalizacyjnej zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci oraz zawartą Umową;

11. niezwłocznego powiadomienia Przedsiębiorstwa o awariach instalacji, przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych;

12. dokonywania terminowej zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki;

13. zapewnienie rozdziału posiadanej instalacji kanalizacyjnej, tak aby nie wprowadzać ścieków bytowych i ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych przeznaczonych do odprowadzania wód opadowych oraz zapewnienie rozdziału posiadanej instalacji kanalizacyjnej tak, aby nie wprowadzać wód opadowych do urządzeń kanalizacyjnych przeznaczonych do odprowadzania ścieków bytowych i ścieków przemysłowych;

14. w przypadku odprowadzania ścieków przemysłowych – wbudowania urządzenia podczyszczającego ścieki o ponadnormatywnych stężeniach zanieczyszczeń, a następnie prawidłowego jego eksploatacji i konserwowania;

Rozdział 3.

Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 8.

1. Przedsiębiorstwo określa wzór wniosku o zawarcie umowy.

2. Wzór, o którym mowa w ust. 1, określa dane identyfikacyjne wnioskodawcy oraz elementy przedmiotowo istotne, w szczególności określenie ilości i jakości świadczonych usług.

3. Wraz z wnioskiem, o którym mowa w ust. 1, wnioskodawca przedstawia Przedsiębiorstwu:

- 1) dokument określający aktualny stan prawny nieruchomości, z wyjątkiem sytuacji, o której mowa w art. 6 ust. 4 ustawy,
- 2) w przypadku osób prawnych, przedsiębiorców i instytucji – odpis z właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu.

4. W przypadku korzystania z nieuregulowanego stanu prawnego, wnioskodawca określa swój status dozajmowanej nieruchomości.

5. Przedsiębiorstwo sporządza i przedkłada wnioskodawcy projekt umowy niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku o zawarcie umowy.

6. Umowa z Odbiorcą – konsumentem jest zawierana w siedzibie Przedsiębiorstwa.

§ 9.

1. Umowa jest zawierana na czas nieokreślony, chyba że:

- 1) tytuł prawny do nieruchomości przyłączonej do sieci został ustanowiony na czas określony;

- 2) po upływie określonego w umowie terminu realizacja postanowień umowy nie jest możliwa;
- 3) umowa na czas określony dotyczy obiektu w budowie – do czasu stwierdzenia prawidłowości wykonania oraz zgodności z wydanymi warunkami przyłączenia i projektem technicznym wykonanych przyłączy potwierdzonych protokołem odbioru końcowego;
- 4) wnioskodawca składa wniosek o zawarcie umowy na czas określony.

§ 10.

1. Wszelkie zmiany faktyczne i prawne skutkujące zmianą treści umowy Odbiorca powinien zgłaszać w Przedsiębiorstwie w ciągu 7 dni.

2. Nie wymaga zmiany umowy zastosowanie przez Przedsiębiorstwo nowej taryfy lub grupy taryfowej.

3. Zmiana okresu rozliczeniowego stanowi zmianę umowy.

4. Przedsiębiorstwo może skrócić okres rozliczeniowy, w przypadku niewywiązywania się przez Odbiorcę z terminowego regulowania należności co najmniej dwukrotnie w ciągu roku kalendarzowego.

Rozdział 4.

Sposób rozliczeń za dostarczoną wodę i odprowadzane ścieki

§ 11.

1. Rozliczanie Przedsiębiorstwa z Odbiorcą za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzanie ścieków odbywa się wyłącznie w oparciu o ceny i stawki opłat, określone w ogłoszonych taryfach.

2. Długość okresu obrachunkowego określa Umowa, przy czym jest to okres nie krótszy niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż jeden rok.

§ 12.

1. Ilość pobranej wody ustala się na podstawie:

- 1) wskazań wodomierza głównego;
- 2) wskazania wodomierzy w lokalach lub przy punktach czerpalnych w budynkach wielolokalowych;
- 3) przeciętnych norm zużycia wody;
- 4) oszacowania wysokości średniego poboru wody z trzech okresów rozliczeniowych w przypadku braku odczytu wodomierza głównego z przyczyn stojących po stronie Odbiorcy.

2. Przedsiębiorstwo dokonuje montażu i demontażu własnych wodomierzy w celu wymiany, naprawy, legalizacji, wykonania przeglądów technicznych oraz zmiany średnicy wodomierza w przypadkach uzasadnionych wielkością poboru wody.

3. Jeśli Przedsiębiorstwo dopuściło rozliczanie na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, Odbiorca jest obowiązany do powiadomienia w ciągu 7 dni o wszelkich zmianach skutkujących koniecznością zmiany rozliczeń, w szczególności: ilości osób zamieszkujących lub przebywających na nieruchomości, zwiększenia hodowli, upraw i produkcji.

§ 13.

1. Odczyt wodomierzy: głównego, dodatkowego, lokalowego, w punkcie czerpalnym na ujęciu własnym wody lub urządzenia pomiarowego następuje w umownych okresach rozliczeniowych.

2. Odczytu osobistego lub zdalnego dokonuje osoba reprezentująca Przedsiębiorstwo.

3. Przedsiębiorstwo może dopuścić, z przyczyn stojących po stronie Odbiorcy i nie częściej niż raz do roku, podanie odczytu przez Odbiorcę.

§ 14.

1. Podstawą obciążenia Odbiorcy należnościami za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo jest faktura.

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

Rozdział 5. **Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej i sieci kanalizacyjnej**

§ 15.

1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci składa w siedzibie Przedsiębiorstwa pisemny wniosek o wydanie warunków technicznych podłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub/i kanalizacyjnej.

2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien zawierać:

- 1) dane dotyczące identyfikacji wnioskodawcy,
- 2) adres podłączanej nieruchomości,
- 3) rodzaj podłączenia,
- 4) datę i podpis wnioskodawcy,
- 5) określenie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
- 6) przeznaczenie wody,
- 7) informacje określające charakterystykę techniczną obiektu, do którego będzie dostarczana woda

3. Warunki przyłączenia określają:

- 1) miejsca i sposób przyłączenia instalacji Odbiorcy do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej,
- 2) wytyczne dotyczące zainstalowania wodomierza głównego,
- 3) procedurę przyłączenia do sieci,
- 4) termin ważności warunków,
- 5) konieczność wykonania projektu budowlanego (o ile zaistnieje taka potrzeba) lub uzgodnienia ze wszystkimi gestorami sieci

4. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej poza wnioskiem, o którym mowa w ust. 1, składa oświadczenie o przysługującym wnioskodawcy tytule prawnym do nieruchomości, bądź korzystaniu z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym;

5. Przedsiębiorstwo wydaje wnioskodawcy, o którym mowa w ust. 1, warunki techniczne podłączenia nieruchomości do sieci kanalizacyjnej lub wodociągowej w terminie 30 dni od dnia złożenia wniosku, o którym mowa w ust. 1, jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług zgodnie z wnioskiem wnioskodawcy.

6. Warunki techniczne tracą ważność z upływem dwóch lat od dnia wydania. Ważność wymagań technicznych może być przedłużona na okres wskazany przez Przedsiębiorstwo, nie dłuższy niż jednak niż 2 lata.

7. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, jeżeli nie posiada technicznych możliwości przyłączenia do sieci i świadczenia usług w zakresie dostawy wody i odprowadzania ścieków. W takim przypadku Przedsiębiorstwo pisemnie informuje wnioskodawcę o przyczynach odmowy, nie później niż w terminie 7 dni od stwierdzenia istnienia podstawy odmowy.

8. W przypadku gdy wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych nie przewiduje w danym miejscu budowy sieci, osoba zainteresowana przyłączeniem do sieci może ją wybudować z własnych środków po uzyskaniu pisemnej zgody Przedsiębiorstwa i określeniu przez niego warunków technicznych.

9. Rozbudowa i modernizacja sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz niezbędnych urządzeń realizowana jest na koszt Przedsiębiorstwa.

10. Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych winny być określone w sposób wyczerpujący

Rozdział 6. **Sposób dokonania odbioru wykonanego przyłącza**

§ 16.

1. Warunkiem przystąpienia do wykonania robót przyłączeniowych jest:

- 1) uzgodnienie projektu budowlano-wykonawczego z Przedsiębiorstwem;
- 2) zgłoszenie Przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu zamiaru budowy przyłącza co najmniej 3 dni przed jego rozpoczęciem.

2. Przedsiębiorstwo przy udziale wnioskodawcy, dokonuje protokolarnego odbioru technicznego przyłącza celem stwierdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi wymaganiami technicznymi.

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

4. Przed zasypaniem należy wykonać operat geodezyjny w zakresie wskazanym w warunkach technicznych.

5. Podstawę do przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub/i kanalizacyjnej oraz do zawarcia Umowy z Przedsiębiorstwem stanowi protokół przeglądu technicznego wykonanego przyłącza z wynikiem pozytywnym.

6. Włączenie przyłącza do gminnej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej dokonuje podmiot do tego uprawniony, posiadający uprawnienia na koszt Odbiorcy usług.

7. Wykonane i odebrane przyłącze, z wyjątkiem wodomierza głównego pozostaje własnością Odbiorcy.

Rozdział 7. **Techniczne warunki dostępu do usług wodociągowych i kanalizacyjnych**

§ 17.

1. Dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych wyznaczają:

- 1) realizowane przez Przedsiębiorstwo wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych uchwalane przez Radę Gminy Będzino oraz wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

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

3. Osoby zainteresowane przyłączeniem do sieci mogą uzyskać informację o dostępności usług w Przedsiębiorstwie lub Urzędzie Gminy w Będzinie.

4. Ustala się techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:

- 1) przyłącza wodociągowe należy wykonać z rur PE,
- 2) w miejscu włączenia do sieci wmontować zasuwę odcinającą zawór, a obudowę zasuwę wyposażać w skrzynkę uliczną i obrukować,
- 3) uwzględniając strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienia przewodów w gruncie należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasą,
- 4) przyłącza kanalizacyjne należy wykonać z rur PCV,
- 5) przy urządzeniach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń typu mini przepompownie, rozdrabniarki.
- 6) w przypadku ścieków odprowadzanych z: - lokali organizujących przyjęcia okolicznościowe, - stacji benzynowych, - myjni samochodowych, - warsztatów samochodowych, - lokali na wynajem, -

zakładów produkcyjnych, - innych lokali użyteczności publicznej, usługobiorca ma obowiązek wbudować urządzenie podczyszczające ścieki o ponadnormatywnych stężeniach zanieczyszczeń (seperator), a następnie prawidłowo go eksploatować i konserwować.

5. Przy projektowaniu przyłącza uwzględnić:

- 1) prowadzenie przyłącza najkrótszą trasą,
- 2) posadowienie przyłącza na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem lub zastosowanie odpowiedniego zabezpieczenia przed przemarzaniem, z uwzględnieniem spadku w kierunku spływu,
- 3) dojazd i dostęp do studni rewizyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.

§ 18.

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

- 1) warunki przyłączenia;
- 2) informacja o niewiążącym charakterze udzielana przez Przedsiębiorstwo lub Urząd Gminy Płońsk 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. Odbiorca zabezpiecza pomieszczenie, w którym znajduje się zestaw wodomierza głównego, przed zalaniem wodą, zamrażaniem oraz dostępem osób niepowołanych.

Rozdział 8.

Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków

§ 19.

1. Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców o:

- 1) planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody;
- 2) stopniu przewidywanego obniżenia jakości wody;
- 3) przewidywanych zakłóceniach odbioru ścieków, na podstawie informacji od Hurtownika;
 - w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na dwa dni przed planowanym terminem.

2. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, Przedsiębiorstwo udostępnia zastępczy punkt poboru wody i informuje Odbiorców o możliwości korzystania z tego punktu.

3. W nagłych przypadkach niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody wprowadzonych do sieci kanalizacyjnej ścieków, Przedsiębiorstwo informuje niezwłocznie Odbiorców o rodzaju zakłóceń i przewidywanym czasie ich trwania.

4. Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli:

- 1) przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa;
- 2) odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrotowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty;
- 3) jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego;
- 4) został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.

§ 20.

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

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

2. Informacje dotyczące faktur i rozliczeń finansowych udzielane drogą telefoniczną i mailową mogą być przekazane jedynie przez podanie indywidualnego numeru klienta przez osobę zainteresowaną.

3. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie 14 dni od otrzymania prośby.

4. W szczególnych sytuacjach, jeżeli udzielenie informacji wymaga poczynienia ustaleń i działań 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 prośbę o informację i wskazuje termin, który nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia prośby.

Rozdział 9.

Standardy obsługi odbiorców usług oraz sposób załatwiania reklamacji

§ 21.

1. Przedsiębiorstwo wodociagowo-kanalizacyjne zobowiązane jest zapewnić Odbiorcom usług należyty poziom usług.

2. Przedsiębiorstwo wodociagowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udzielania na życzenie Odbiorcy usług lub z własnej inicjatywy pełnej informacji dotyczącej realizacji usług, a przede wszystkim informacji objętych Regulaminem oraz zawartych w taryfie.

3. Odbiorca usług ma prawo zgłaszać reklamacje, w szczególności dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług na piśmie na adres lub osobiście w siedzibie Przedsiębiorstwa wodociagowo-kanalizacyjnego.

4. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:

- 1) dane Odbiorcy usług, indywidualny numer klienta;
- 2) przedmiot reklamacji;
- 3) wskazanie okoliczności uzasadniających reklamację, w tym dowody uzasadniające reklamację;
- 4) zgłoszenie roszczeń.

§ 22.

1. Przedsiębiorstwo wodociagowo-kanalizacyjne zobowiązane jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od daty wpływu reklamacji powiadomić Odbiorcę usług o sposobie jej załatwienia. W szczególnych okolicznościach, o ile wymagane jest zebranie dowodów, informacji lub wyjaśnień termin ten wynosi 30 dni.

2. Powiadomienie Odbiorcy usług powinno zawierać:

- 1) przywołanie podstawy prawnej;
- 2) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji;
- 3) uzasadnienie faktyczne i prawne w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości lub części;
- 4) informację o udzielonym upuście lub zwrocie należności oraz formie wypłaty;
- 5) pouczenie o możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie.

3. Złożenie przez Odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.

Rozdział 10.
Warunki dostawy wody na cele przeciwpożarowe

§ 23.

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

2. Zapewnienie dostawy wody na cele przeciwpożarowe następuje na podstawie stosownej umowy zawieranej pomiędzy Gminą Będzino, Przedsiębiorstwem i jednostką straży pożarnej.

3. 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.

4. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z Urzędzeń wodociągowych, którymi woda dostarczana jest dla innych Odbiorców usług, jednostka niezwłocznie przekazuje Przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu informacje o ilości pobranej wody.

5. Należności za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe reguluje gmina.

Rozdział 11.
Postanowienia końcowe

§ 24.

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego, ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków wraz z przepisami wykonawczymi.

2. Organem regulacyjnym jest dyrektor regionalnego zarządu gospodarki wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.