

**UCHWAŁA NR XL/347/2021
RADY MIEJSKIEJ W NOWEJ DĘBIE**

z dnia 19 sierpnia 2021 r.

w sprawie przekazania projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków organowi regulacyjnemu do zaopiniowania

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2021 r. poz. 1372) oraz art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r., poz.2028), **Rada Miejska w Nowej Dębie uchwala, co następuje:**

§ 1. 1. Przekazuje się przygotowany projekt Regulaminu do zaopiniowania organowi regulacyjnemu, tj. Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Rzeszowie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.

2. Projekt regulaminu stanowi załącznik do niniejszej uchwały.

3. O przekazaniu projektu Regulaminu do zaopiniowania zawiadamia się przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

§ 2. Wykonanie uchwały zleca się Burmistrzowi Miasta i Gminy Nowa Dęba.

§ 3. Nadzór nad wykonaniem uchwały sprawuje Komisja Gospodarki Przestrzennej, Inwestycji, Ochrony Środowiska i Rolnictwa.

§ 4. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady

Damian Diektiarenko

Projekt

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków

ROZDZIAŁ I

Przepisy ogólne

§ 1.

Niniejszy Regulamin dotyczy dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Nowa Dęba.

§ 2.

Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego 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, w tym:

- 1) minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków,
- 2) warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług,
- 3) sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach,
- 4) warunki przyłączenia do sieci,
- 5) warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych,
- 6) sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza,
- 7) sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków,
- 8) standardy obsługi odbiorców usług, w tym sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków,
- 9) warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe.

§ 3.

1. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o „ustawie” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz.U. z 2018 r., poz. 1152).
2. Użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym ustawa.

ROZDZIAŁ II

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

Część 1: Prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego

§ 4.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:

- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do:
 - a) realizacji dostawy wody w wymaganej ilości minimalnej 0,5 m³/d i pod odpowiednim ciśnieniem – minimalnym 0,1 MPa mierzonym u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym, zgodnym z przepisami wydanymi na podstawie art. 7 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo budowlane,
 - b) dostawy wody w sposób ciągły i niezawodny,
- 2) zapewnić dostawy wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi i o parametrach określonych w rozporządzeniu Ministra Zdrowia w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, wydanym na podstawie art. 13 ustawy. W szczególności, woda jest bezpieczna dla zdrowia ludzkiego, jeżeli jest wolna od mikroorganizmów chorobotwórczych i pasożytów w liczbie stanowiącej potencjalne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego, wszelkich substancji w stężeniach stanowiących potencjalne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego oraz nie ma agresywnych właściwości korozyjnych i spełnia podstawowe wymagania mikrobiologiczne określone w części A załącznika nr 1 do rozporządzenia oraz podstawowe wymagania chemiczne określone w części B załącznika nr 1 do rozporządzenia,
- 3) dostarczać odbiorcy usług wodę z sieci wodociągowej na podstawie pisemnej umowy o treści określonej obowiązującym prawem,
- 4) wydawać warunki techniczne niezbędne do podłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej,
- 5) nabyć, zainstalować i utrzymywać (na swój koszt) u odbiorcy usług wodomierz główny,
- 6) na pisemny wniosek odbiorcy usług zlecić wykonanie ekspertyzy wodomierza głównego przez Okręgowy Urząd Miar w celu sprawdzenia prawidłowości wskazań i w przypadku stwierdzenia przez ten Urząd jego wadliwego działania ponieść koszty ekspertyzy i wymiany,
- 7) prowadzić regularną kontrolę wewnętrzną jakości dostarczanej wody,
- 8) informować o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi poprzez publikowanie bieżących wyników badań wody w formie określonej przepisami ustawy,
- 9) prowadzić regularną kontrolę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
- 10) przyjmować do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieki wprowadzane przez odbiorców usług, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³/dobę,
- 11) odbierać od odbiorcy usług ścieki na podstawie pisemnej umowy o treści określonej obowiązującym prawem,
- 12) zapewnić ciągły odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i obowiązującą umową na odprowadzanie ścieków,
- 13) dokonywać napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu,
- 14) zapewnić budowę oraz modernizację urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu i posiadanych środków finansowych.

§ 5.

W zakresie dostarczania wody i odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo:

- 1) wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego odbiorcy usług w celach określonych w art. 7 ustawy,

- 2) przeprowadzania kontroli prawidłowości realizacji robót zgodnie z warunkami przyłączenia do sieci,
- 3) przeprowadzania kontroli technicznego stanu przyłącza w czasie jego użytkowania,
- 4) wymagać przedstawienia przez inwestora dokumentów stwierdzających wykonanie nowego obiektu zgodnie z przepisami prawa budowlanego i sanitarnego, przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza.

Część 2: Prawa i obowiązki odbiorcy usług

§ 6

Odbiorca usług ma obowiązek:

- 1) korzystać z instalacji wodociągowej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci, a w szczególności eliminować możliwości wystąpienia skażenia wody w sieci wskutek cofnięcia się wody z instalacji, a zwłaszcza z instalacji centralnego ogrzewania, jak również utrzymywać urządzenia będące w jego posiadaniu w należyтым stanie technicznym,
- 2) korzystać z instalacji kanalizacyjnej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci oraz nie wprowadzać do urządzeń kanalizacyjnych odpadów i substancji wskazanych w art. 9 ust. 2 ustawy, a w szczególności:
 - a) odpadów stałych nawet jeżeli znajdują się w stanie rozdrobnionym oraz ścinków skór, tekstyliów i włókien (zwłaszcza chusteczek nawilżająco-myjących i pieluch),
 - b) odpadów płynnych niemieszających się z wodą, a w szczególności żywic, lakierów, mas bitumicznych, smół i mieszanin cementowych,
 - c) substancji palnych i wybuchowych takich jak: benzyna, nafta, olej opałowy, karbid, trójnitrotoluen,
 - d) substancji żrących i toksycznych,
 - e) odpadów i ścieków z hodowli zwierząt,
 - f) ścieków zawierających chorobotwórcze drobnoustroje pochodzące z obiektów, w których są leczeni ludzie chorzy na choroby zakaźne, stacji krwiodawstwa, zakładów leczniczych dla zwierząt, w których zwierzęta są leczone stacjonarnie na choroby zakaźne oraz laboratoriów prowadzących badania z materiałem zakaźnym pochodzącym od zwierząt,
- 3) umożliwić realizację uprawnień przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, o których mowa w art. 7 ustawy tj.:
 - a) wykonanie montażu lub demontażu wodomierza głównego,
 - b) przeprowadzenie kontroli wodomierza głównego, urządzenia pomiarowego i dokonanie odczytu ich wskazań,
 - c) przeprowadzenie przeglądów i napraw urządzeń będących w posiadaniu przedsiębiorstwa,
 - d) sprawdzenie ilości i jakości ścieków wprowadzanych do sieci,
 - e) odcięcie przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego w myśl art. 8 ust. 1 ustawy.
- 4) niezwłocznie zawiadamić przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o uszkodzeniu lub kradzieży wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o uszkodzeniu plomb,
- 5) zawiadamić przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o planowanych zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci oraz ilość pobieranej wody, jej przeznaczenie i ilość odprowadzanych ścieków,
- 6) nie wykonywać czynności mogących mieć wpływ na zmianę stanu technicznego urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego bez uzgodnienia z nim, w tym nasadzeń drzew i krzewów oraz zabudowy w pasie terenu, w którym zlokalizowana jest sieć wodociągowa lub kanalizacyjna,

- 7) zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o posiadanych własnych ujęciach wody w celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków,
- 8) pokryć koszty wykonania na zlecenie odbiorcy usług ekspertyzy wodomierza głównego w przypadku, gdy wykonana ekspertyza potwierdziła jego prawidłowe działanie.

§ 7.

Odbiorca usług ma prawo do:

- 1) ciągłego odbioru wody,
- 2) nieprzerwanego odprowadzania ścieków,
- 3) bezpłatnego korzystania z zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody, wskazanych w Rozdziale VIII Regulaminu,
- 4) zgłaszania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu reklamacji, o których mowa w Rozdziale IX Regulaminu.

ROZDZIAŁ III

Warunki i tryb zawierania umów

§ 8.

1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, a odbiorcą usług.
2. W terminie 7 dni od dnia złożenia przez przyszłego odbiorcę usług wniosku o zawarcie umowy, o którym mowa w § 9 niniejszego Regulaminu, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzanie ścieków.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępni w swojej siedzibie oraz na stronie internetowej ogólne warunki wniosków i umów, o ile się nimi posługuje.
4. Umowa, o której mowa w ust. 1 zawiera w szczególności postanowienia 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,
 - 4) warunków usuwania awarii przyłączy wodociągowych lub przyłączy kanalizacyjnych będących w posiadaniu odbiorcy usług,
 - 5) procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,
 - 6) ustaleń zawartych w zezwoleniu, o którym mowa w art. 18 ustawy,
 - 7) okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy, w tym warunków wypowiedzenia.
5. W przypadku odmowy przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne podpisania umowy odbiorca usług ma prawo do rozstrzygnięcia tej decyzji przez organ regulacyjny.
6. Umowa, o której mowa w ust. 1, może zostać zawarta w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub poza nim. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, odbiorcy usług będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od takiej umowy w terminach i zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

§ 9.

Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym powinien w szczególności zawierać:

- 1) imię, nazwisko (lub nazwę), numer PESEL lub REGON, numer NIP (w przypadku prowadzenia przez wnioskodawcę działalności gospodarczej) oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy,
- 2) wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę,
- 3) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy wnioskodawca posiada własne ujęcie wody,
- 4) oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy wnioskodawca wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków,
- 5) oświadczenie wnioskodawcy na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczaną wodę,
- 6) oświadczenie wnioskodawcy jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy (bytowe, komunalne albo przemysłowe).

ROZDZIAŁ IV

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

§ 10.

1. Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o dostarczenie wody i (lub) odprowadzanie ścieków stanowi aktualna taryfa przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, określająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, a także ilość dostarczonej wody do nieruchomości i ilość odprowadzonych ścieków określona zgodnie z art. 27 ustawy.
2. W przypadku braku wodomierza głównego ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone w przepisach wykonawczych do art. 27 ust. 3 ustawy. W przypadku braku urządzenia pomiarowego ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.
3. Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług są określone w umowie. Mogą to być okresy: jednomiesięczne, dwumiesięczne, trzymiesięczne lub inne uzgodnione z odbiorcą usług i zapisane w umowie.
4. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzane ścieki na podstawie faktury, która określa datę, formę i sposób zapłaty. Termin zapłaty określony w fakturze nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.

ROZDZIAŁ V

Warunki przyłączenia do sieci

§ 11.

1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci składa do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego pisemny wniosek o wydanie warunków przyłączenia.
2. Wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci zawiera co najmniej:
 - 1) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci;
 - 2) wskazanie lokalizacji nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci, w tym jego adres i numer działki ewidencyjnej, na której się znajduje;
 - 3) informacje o przeznaczeniu i sposobie wykorzystywania nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci;

- 4) planowaną wielkość poboru wody, jej przeznaczenie lub planowaną ilość odprowadzanych ścieków i określenie ich rodzaju, a w przypadku ścieków przemysłowych wskazanie ich ilości i jakości oraz dane o przewidywanym sposobie podczyszczania,
 - 5) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub odprowadzania ścieków,
 - 6) plan zabudowy lub szkic sytuacyjny, określający usytuowanie przyłącza w stosunku do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i sieci uzbrojenia terenu.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane wydać warunki przyłączenia do sieci albo uzasadnić odmowę ich wydania, w terminie:
- a) 21 dni – od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w przypadku budynków mieszkalnych jednorodzinnych, w tym znajdujących się w zabudowie zagrodowej;
 - b) 45 dni – od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w pozostałych przypadkach.
4. Warunki techniczne przyłączenia do sieci powinny, w szczególności określać:
- 1) lokalizację nieruchomości osoby lub podmiotu ubiegającego się o przyłączenie,
 - 2) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego.
5. Warunki przyłączenia do sieci wydane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne są ważne przez okres 2 lat od dnia ich wydania.

ROZDZIAŁ VI

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 12.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci, jeśli:
 - 1) nie istnieją techniczne możliwości świadczenia usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków,
 - 2) wskutek przyłączenia warunki świadczenia usług przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne pogorszą się do tego stopnia, że niemożliwe będzie zachowanie minimalnego poziomu świadczonych usług w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków.
2. W przypadku odmowy przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przyłączenia nieruchomości do sieci jest ono zobowiązane przesłać podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie do sieci pisemną odmowę wraz z uzasadnieniem.
3. W przypadku, gdy plany inwestycyjne poszczególnych inwestorów wyprzedzają plany inwestycyjne przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego mogą oni wybudować z własnych środków urządzenia wodociągowe i/lub kanalizacyjne niezbędne do korzystania z jego usług.
4. Warunki budowy, eksploatacji i przekazania urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych określone są w umowie zawartej między inwestorem a przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.

§ 13.

1. Ustala się techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:
 - 1) poprzez wskazanie miejsca i sposobu włączenia,
 - 2) określenie rodzaju materiałów i urządzeń możliwych do zainstalowania w celu budowy przyłączy.
2. Przy projektowaniu przyłącza należy uwzględnić:
 - 1) prowadzenie przyłącza najkrótszą trasą,
 - 2) posadowienie przyłącza na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem lub zastosowanie odpowiedniego zabezpieczenia przed przemarzaniem uwzględniając spadek w kierunku spływu,
 - 3) dojazd i dostęp do studni rewizyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.

ROZDZIAŁ VII

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 14.

1. Dokonując odbioru wykonanego przyłącza przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne sprawdza zgodność wykonanych prac z warunkami przyłączenia oraz dokumentacją techniczną.
2. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie pisemnego zgłoszenia odbiorcy, złożonego w przedsiębiorstwie z co najmniej dwudniowym wyprzedzeniem.
3. Odbiory częściowe robót ulegających zakryciu (zasypaniu) tzn. robót zanikających, odbiór końcowy oraz próby są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie pisemnego zgłoszenia odbiorcy usług, złożonego w przedsiębiorstwie.
4. Odbiory częściowe robót zanikających podłączany podmiot jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zasypaniem.
5. Odbiór końcowy dokonywany jest na podstawie protokołu odbioru technicznego według zasad określonych w warunkach przyłączenia lub w umowie o przyłączenie.
6. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać, co najmniej:
 - 1) datę odbioru,
 - 2) adres nieruchomości, do której wykonano przyłącze,
 - 3) przedmiot odbioru z określeniem przeznaczenia oraz materiałów, średnicy i długości,
 - 4) rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego,
 - 5) skład komisji,
 - 6) podpisy członków komisji.
7. Podpisany przez strony protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania przyłączy i upoważnia odbiorcę usług do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy na świadczenie usług przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.
8. Włączenie przyłącza do sieci wodociągowej dokonuje przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

ROZDZIAŁ VIII

Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków

§ 15.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, ma obowiązek:

- 1) poinformować niezwłocznie odbiorców usług o takich przypadkach, na swojej stronie internetowej lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów wody,
- 2) zapewnić dla odbiorców usług zastępcze punkty poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformować odbiorców usług o lokalizacji takich punktów - na stronie internetowej lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty,
- 3) podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczonych usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- 4) poinformować odpowiednie gminne służby, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług, a w szczególności jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi,
- 5) w przypadku stwierdzenia, iż woda jest niezdatna do spożycia informować organy Państwowej Inspekcji Sanitarnej oraz współpracując z nimi prowadzić działania przywracające jej odpowiednią jakość.

§ 16.

1. O planowanych ograniczeniach w dostawie wody lub odprowadzaniu ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług na swojej stronie internetowej lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 3 dni robocze przed planowaną przerwą w świadczeniu usług.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w przypadku niedopełnienia obowiązków przez odbiorcę usług w zakresie art. 8 ust 1 ustawy, o zamiarze odcięcia wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego poinformuje odbiorcę usług, co najmniej 20 dni przed planowanym terminem wykonania tych czynności, podając jednocześnie informację o miejscu i sposobie udostępnienia zastępczego punktu poboru wody.

§ 17.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadku, gdy jakość wprowadzanych do sieci ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa, w szczególności w ustawie i w wydanych do niej przepisach wykonawczych.

ROZDZIAŁ IX

Standardy obsługi odbiorców usług, w tym sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków

§ 18.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za obsługę odbiorców usług oraz podmiotów ubiegających się o przyłączenie do sieci, w tym informowanie ich o obowiązujących przepisach oraz wynikających z nich prawach i obowiązkach, a także przyjmowania reklamacji, jak również o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawiania dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

§ 19.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia dostęp do informacji w swojej siedzibie lub na stronie internetowej w zakresie:

- 1) wskazania komórki organizacyjnej upoważnionej do kontaktów z odbiorcami usług oraz podmiotami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji,
- 2) danych umożliwiających kontakt,
- 3) godzin przyjmowania reklamacji oraz udzielania informacji.

§ 20.

1. Odbiorca usług ma prawo zgłoszenia reklamacji dotyczącej jakości świadczonych usług przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne objętych umową.
2. Reklamacja może być składana w dowolnej formie: ustnie w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, telefonicznie na wskazany numer, pisemnie lub drogą elektroniczną.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia jej zgłoszenia.
4. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga dłuższego terminu niż wskazany w ust.3 przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje o tym fakcie odbiorcę usług, wskazując w piśmie nowy termin jej rozpatrzenia.

§ 21.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek udostępnić w swojej siedzibie oraz na stronie internetowej:

- 1) dokumenty o aktualnym brzmieniu:
 - a) taryfę,
 - b) regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków,
 - c) tekst obowiązującej ustawy wraz z aktami wykonawczymi,
- 2) informacje dotyczące:
 - a) szczegółowych warunków zawierania umów,
 - b) procedury reklamacyjnej,
 - c) sposobu rozstrzygnięcia, zgodnie z ustawą, spraw spornych w przedmiocie:
 - odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
 - odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości, osobie ubiegającej się o przyłączenie.

ROZDZIAŁ X

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 22.

Prawo do pobierania wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, w tym także z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej posiadają wyłącznie jednostki straży pożarnej.

§ 23.

1. Pobór wody na cele przeciwpożarowe dokonywany jest w miejscach uzgodnionych z przedsiębiorstwem z opomiarowanych hydrantów przeciwpożarowych.
2. Ilość pobieranej wody na cele przeciwpożarowe z hydrantów przeciwpożarowych lub innych urządzeń nie opomiarowanych wraz z określeniem miejsca i daty poboru określa

pisemna informacja składana przez Komendanta Miejskiego Państwowej Straży Pożarnej w Tarnobrzegu.

§ 24.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża gminę za pobraną wodę na cele przeciwpożarowe stosując ceny ustalone w taryfie, może też zawrzeć umowę z gminą, w której określone zostaną zasady rozliczeń za pobraną wodę na cele przeciwpożarowe, jak i inne cele wymienione w art. 22 ustawy.
2. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są po upływie kwartału, na podstawie wskazań wodomierzy określonych § 23 ust. 1 oraz pisemnej informacji Komendanta Miejskiego Państwowej Straży Pożarnej w Tarnobrzegu zgodnie z § 23 ust. 2.