

UCHWAŁA nr XXXVI/341/2018
RADY GMINY ŻELAZKÓW
z dnia 28 czerwca 2018 r

w sprawie przyjęcia projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15) ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity Dz. U. z 2018r., poz. 994 ze zmianami) oraz art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity Dz. U. z 2017r., poz. 328 ze zmianami), Rada Gminy Żelazków uchwala, co następuje:

§ 1

Przyjmuje się projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, stanowiący Załącznik nr 1 do niniejszej uchwały.

§ 2

Postanawia się przekazać przyjęty projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, stanowiący Załącznik nr 1 do niniejszej uchwały, do zaopiniowania organowi regulacyjnemu, zawiadamiając jednocześnie Zakład Komunalny Gminy Żelazków Sp. z o.o.

§ 3

Wykonanie uchwały powierza się Przewodniczącemu Rady Gminy Żelazków.

§ 4

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący
Rady Gminy Żelazków
Józef Leśny
Józef Leśny

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

Rozdział 1 Postanowienia ogólne

§ 1

Regulamin niniejszy określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług na terenie Gminy Żelazków.

§ 2

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) „ustawa” – ustawę z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2017r. poz. 328 z późn. zm.);
- 2) „Przedsiębiorstwo” – przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne działające na terenie Gminy Żelazków na podstawie zezwolenia wydanego przez Wójta Gminy Żelazków
- 3) „Odbiorca” – odbiorcę usług, o którym mowa w art. 2 pkt 3 ustawy;
- 4) „umowa” – umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

Rozdział 2

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

§ 3

1. Przedsiębiorstwo na podstawie zawartej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków:
 - 1) dostarcza Odbiorcy wodę:
 - a) pod odpowiednim ciśnieniem w przyłączy i w odpowiedniej ilości, zgodnie z warunkami przyłączenia i umową z Odbiorcą.

Przewodniczący
Rady Gminy Żelazków
Józef Leśny

- b) o normatywnej jakości odpowiadającej wodzie przeznaczonej do spożycia przez ludzi, określonej w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 ustawy
- 2) odbiera ścieki:
- a) w sposób ciągły
 - b) o stanie i składzie zgodnym z przepisami art. 9-11 ustawy
 - c) w ilości wynikającej z warunków przyłączenia.
2. Umowa określa rodzaj ścieków odprowadzanych przez Odbiorcę oraz dopuszczalny poziom zanieczyszczeń tych ścieków.

§ 4

1. Przedsiębiorstwo prowadzi regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody oraz jakości odprowadzanych ścieków bytowych i przemysłowych.
2. Przedsiębiorstwo informuje konsumentów o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w sposób określony w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 ustawy.

§ 5

1. Przedsiębiorstwo zapewnia prawidłową eksploatację urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu, w tym dokonuje na własny koszt niezbędnych napraw.
2. Przedsiębiorstwo zapewnia niezawodne działanie przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych, o ile znajdują się one w jego posiadaniu na podstawie tytułu prawnego w postaci własności lub praw obligacyjnych.
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.

Rozdział 3

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 6

1. Przedsiębiorstwo określa wzór wniosku o zawarcie umowy.
2. Wzór wniosku, 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

Przewodniczący
Rady Gminy Żelazków
Bożena Leśny

- 1) dokument określający 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 nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, wnioskodawca określa swój status do zajmowanej nieruchomości.

§ 7

Umowa jest zawierana na czas nieokreślony, za wyjątkiem sytuacji gdy:

- 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,
- 4) wnioskodawca składa wniosek o zawarcie umowy na czas określony.

§ 8

1. Wszelkie zmiany faktyczne i prawne, skutkujące zmianą treści umowy Odbiorca zobowiązany jest zgłaszać Przedsiębiorstwu w terminie 7 dni od dnia ich wystąpienia.
2. Zmiana taryfy cen i stawek opłat nie wymaga zmiany umowy.
3. Zmiana Odbiorcy, w szczególności na skutek zgonu dotychczasowego Odbiorcy lub zmiany stanu prawnego nieruchomości, powoduje wygaśnięcie dotychczasowej umowy i wymaga zawarcia nowej umowy z nowym Odbiorcą. Obowiązek zawarcia umowy ciąży na nowym Odbiorcy.

Rozdział 4

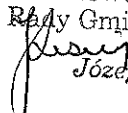
Sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach

§ 9

1. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcą w oparciu o ceny i stawki opłat określone w obowiązującej taryfie.
2. Ceny usług wodociągowych lub kanalizacyjnych, które nie są zawarte w taryfie, Przedsiębiorstwo określa w cenniku usług dostępnym w jego siedzibie i na stronie internetowej.

§ 10

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,

Przewodniczący
Rady Gminy Żelazków

Józef Leśny

- 4) oszacowania wysokości średniego poboru wody z trzech okresów rozliczeniowych – w przypadku niesprawności wodomierzy lub braku możliwości dokonania odczytów wodomierzy.
2. Ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie:
 - 1) wskazań urządzenia pomiarowego,
 - 2) wskazań wodomierza głównego,
 - 3) wskazań wodomierza głównego i dodatkowego – w przypadku jego zainstalowania,
 - 4) wskazań wodomierza przy punkcie czerpalnym na ujęciu własnym wody – w przypadku jego zainstalowania,
 - 5) oszacowania wysokości średniej ilości odprowadzonych ścieków z trzech okresów rozliczeniowych – w przypadku niesprawności urządzenia pomiarowego lub wodomierzy lub braku możliwości dokonania odczytów urządzenia pomiarowego lub wodomierzy.
3. Przedsiębiorstwo dokonuje montażu i demontażu własnych urządzeń pomiarowych i wodomierzy w celu wymiany, naprawy, legalizacji, wykonania przeglądów technicznych oraz zmiany średnicy wodomierza w przypadkach uzasadnionych wielkością poboru wody.
4. Jeżeli Przedsiębiorstwo dopuściło rozliczanie na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, Odbiorca jest zobowiązany do powiadomienia Przedsiębiorstwa o wszelkich zmianach skutkujących koniecznością zmiany rozliczeń, w tym w szczególności o: ilości osób zamieszkujących lub przebywających na nieruchomości, zwiększenia hodowli, zwiększenia upraw, zwiększenia produkcji, w terminie 7 dni od dnia ich zaistnienia.

§ 11

1. Odczyt wodomierzy: głównego, dodatkowego, lokalowego, w punkcie czerpalnym oraz urządzeń pomiarowych następuje w umownych okresach rozliczeniowych.
2. Odczytu dokonuje osoba reprezentująca Przedsiębiorstwo.
3. Przedsiębiorstwo może dopuścić z przyczyn leżących po stronie Odbiorcy podanie odczytu przez Odbiorcę.

§ 12

1. Wodomierz dodatkowy służy do dokonywania pomiaru wody bezpowrotnie zużytej w przypadkach kiedy u Odbiorcy nie jest zamontowane urządzenie pomiarowe.
2. Odbiorca, który chce korzystać z wodomierza dodatkowego, może zlecić Przedsiębiorstwu montaż wodomierza dodatkowego na instalacji wewnętrznej za wodomierzem głównym.
3. Koszty montażu, demontażu, konserwacji, naprawy, wymiany i legalizacji wodomierza dodatkowego ponosi Odbiorca.

§ 13

1. Wodomierz na ujęciu własnym wody służy do prawidłowego określenia ilości ścieków odprowadzanych przez Odbiorcę.

Przewodniczący
Rady Gminy Żelazków
Józef Leśny

2. Jeżeli Odbiorca odprowadzający ścieki oraz pobierający wodę wyłącznie z własnych ujęć lub z sieci wodociągowej i z własnych ujęć, nie posiada urządzenia pomiarowego, Przedsiębiorstwo może zainstalować u Odbiorcy wodomierz dla pomiaru ilości wody pobieranej z własnego ujęcia. W razie zainstalowania takiego wodomierza podstawą do ustalania ilości odprowadzonych ścieków jest suma wskazań wodomierza głównego i wodomierza dla pomiaru ilości wody pobieranej z własnego ujęcia (w przypadku pobierania wody z sieci wodociągowej i z własnego ujęcia) albo wskazanie wodomierza dla pomiaru ilości wody pobieranej z własnego ujęcia (w przypadku pobierania wody wyłącznie z własnego ujęcia).
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 2, jeżeli Przedsiębiorca zdecyduje o zainstalowaniu u Odbiorcy wodomierza dla pomiaru ilości wody pobieranej z własnego ujęcia, Odbiorca zobowiązany jest umożliwić Przedsiębiorstwu zainstalowanie wodomierza na ujęciu własnym wody.

§ 14

1. Podstawą obciążenia Odbiorcy należnością za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo jest faktura.
2. W przypadku niemożności dokonania odczytów wskazań wodomierza lub urządzenia pomiarowego, Przedsiębiorstwo wystawia fakturę prognozowaną.
3. Opłata abonamentowa jest naliczana niezależnie od tego czy Odbiorca pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym.

§ 15

1. W przypadku kradzieży wodomierza lub urządzenia pomiarowego, zerwania plomb, zawinionej przez Odbiorcę niesprawności lub uszkodzenia wodomierza lub urządzenia pomiarowego, Odbiorca jest zobowiązany do pokrycia dodatkowych kosztów poniesionych przez Przedsiębiorstwo, zgodnie z cennikiem usług Przedsiębiorstwa.
2. Odbiorca powinien:
 - 1) pobierać wodę wyłącznie w celach i dla zasilania nieruchomości określonych w umowie;
 - 2) odprowadzać ścieki tylko dla oznaczonych w umowie nieruchomości i o kategorii wskazanej w umowie.
3. Zakazuje się bez pisemnej zgody Przedsiębiorstwa
 - 1) odprowadzania ścieków opadowych i roztopowych do urządzeń kanalizacyjnych;
 - 2) pobierania wody z ulicznych hydrantów przeciwpożarowych na cele inne niż przeciwpożarowe;
 - 3) podłączania do przyłącza lub instalacji wodociągowej oraz do instalacji kanalizacyjnej bądź przyłącza kanalizacyjnego innych nieruchomości;
 - 4) montażu bezpośrednio na przyłączy wodociągowym zestawów pompowo-hydroforowych do celów podnoszenia ciśnienia w instalacji wewnętrznej Odbiorcy.
4. W razie nielegalnego poboru wody lub nielegalnego odprowadzania ścieków, w tym także poboru wody lub odprowadzania ścieków bez zawarcia umowy, za okres

Przewodniczący
Rady Gminy Żelazków
Józef Leśny

udowodnionego nielegalnego korzystania z usług, Przedsiębiorstwo obciąża korzystającego z usług dwukrotnością cen i stawek opłat za każdą usługę, według:

- 1) ilości pobranej wody lub odprowadzonych ścieków;
- 2) przeciętnych norm zużycia wody;

albo

- 3) średniego zużycia wody lub odprowadzania ścieków sprzed wystąpienia nielegalnego poboru wody lub nielegalnego odprowadzania ścieków

Rozdział 5 Warunki przyłączenia do sieci

§ 16

Osoba ubiegająca się o przyłączenie jej nieruchomości do sieci składa w Przedsiębiorstwie wniosek o przyłączenie, który zawiera co najmniej:

- 1) imię i nazwisko lub nazwę wnioskodawcy;
- 2) adres do korespondencji;
- 3) 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, jej przeznaczenia oraz charakterystyki zużycia wody;
- 6) określenie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju, a w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakość odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających;
- 7) określenie sposobu zagospodarowania ścieków deszczowych;
- 8) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie wielkości i rodzaju powierzchni utwardzonych i sposobu odprowadzania z nich wód opadowych;
- 9) wskazania planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i dostarczania ścieków.

§ 17

1. Do wniosku, o którym mowa w § 16 osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci załącza:
 - 1) dokument określający tytuł prawny do nieruchomości, której dotyczy wniosek;
 - 2) mapę sytuacyjną określającą usytuowanie nieruchomości, którą planuje się przyłączyć do sieci, względem istniejących sieci wodociągowych i kanalizacyjnych oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.
2. Przedsiębiorstwo udostępnia osobom zainteresowanym wzór wniosku o przyłączenie do sieci.

Przewodniczący
Rady Gminy Żelazków
Józef Leśny

§ 18

1. Warunki przyłączenia zawierają w szczególności:
 - 1) miejsce i sposób włączenia przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego do sieci oraz sposób połączenia z instalacjami wodociągowymi i kanalizacyjnymi nieruchomości;
 - 2) parametry techniczne przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego;
 - 3) ciśnienie i ilość wody wymagane dla zaopatrzenia w wodę nieruchomości;
 - 4) ilość, rodzaj i jakość odprowadzanych ścieków;
 - 5) dane szczegółowe dotyczące: średnicy i miejsca lokalizacji wodomierza głównego wraz z zaworami, parametrów i miejsca lokalizacji urządzenia pomiarowego oraz parametrów innych urządzeń technicznych wymaganych w konkretnym przypadku;
 - 6) termin ważności warunków przyłączenia, nie dłuższy niż 2 lata.
2. Jeżeli spełnione są warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo wydaje warunki przyłączenia w terminie 20 dni od dnia otrzymania kompletnego wniosku wraz z załącznikami.

§ 19

1. Na podstawie warunków przyłączenia podmiot przyłączany opracowuje projekt techniczny przyłącza.
2. Projekt, o którym mowa w ust. 1 wymaga uzgodnienia z Przedsiębiorstwem, które zajmuje pisemne stanowisko w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty jego złożenia.
3. Projekt techniczny przyłącza zawiera co najmniej:
 - 1) część tekstową – opis techniczny, w tym obliczenia dotyczące średnicy przyłącza, doboru wodomierza, sposobu odprowadzenia wód deszczowych z nieruchomości;
 - 2) część rysunkową zawierającą: plan sytuacyjny na kopii mapy zasadniczej, profile przyłączy, schemat węzła wodomierzowego z lokalizacją zaworu antyskażeniowego;
 - 3) kserokopię uprawnień projektowych;
 - 4) oświadczenie o prawie dysponowania terenem na cele budowlane – w przypadku usytuowania przyłączy poza nieruchomością podmiotu przyłączanego.
4. Pisemne uzgodnienie, o którym mowa w ust. 2 stanowi podstawę do rozpoczęcia budowy przyłącza.

§ 20

1. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci Przedsiębiorstwo w terminie 14 dni od dnia otrzymania kompletnego wniosku wraz z załącznikami informuje o tym wnioskodawcę na piśmie wraz z uzasadnieniem.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 Przedsiębiorstwo na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie, zwanej dalej „Inwestorem”, może określić odrębne techniczne warunki budowy sieci i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych, stanowiące podstawę do zawarcia pisemnej umowy o przyłączenie do sieci, zwanej dalej „umową przyłączeniową”.

Przewodniczący
Rady Gminy Żelazków
Józef Leśny

3. Umowa przyłączeniowa zawiera w szczególności:
- 1) określenie zakresu i terminu robót niezbędnych do realizacji przyłączenia;
 - 2) sposób uregulowania praw do gruntu, na którym zostanie zlokalizowana sieć;
 - 3) nadzór inwestorski;
 - 4) granicę własności i miejsce rozgraniczenia eksploatacji sieci;
 - 5) zasady i termin ewentualnego przejęcia sieci wybudowanych przez Inwestora ze środków własnych, w tym przeniesienie własności urządzeń, ustanowienie praw obligacyjnych lub rzeczowych.

Rozdział 6

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo - kanalizacyjnych

§ 21

1. Dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych wyznaczają realizowane przez Przedsiębiorstwo wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych uchwalane przez Radę Gminy, o ile takie wieloletnie plany zostały uchwalone.
2. Dostęp do usług Przedsiębiorstwa wyznaczają także (a w przypadku braku wieloletniego planu, o którym mowa w ust. 1 - wyłącznie) techniczne możliwości istniejących urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, w tym ich stan techniczny, przepustowość, zdolność produkcyjna i lokalizacja nieruchomości.
3. Osoby zainteresowane przyłączeniem do sieci mogą uzyskać informacje o dostępności usług w Przedsiębiorstwie lub w Urzędzie Gminy Żelazków, które udostępniają do wglądu mapy i dokumentację techniczną istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz ewentualne plany rozbudowy tych sieci.

§ 22

1. Warunki techniczne określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w konkretnym przypadku wyznaczają:
 - 1) warunki przyłączenia;
 - 2) umowa o przyłączenie;
 - 3) informacja udzielana przez Przedsiębiorstwo osobom zainteresowanym nabyciem nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci, która nie ma jednak charakteru wiążącego.
2. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci jednym odrębnym przyłączem wodociągowym lub kanalizacyjnym.
3. Odbiorcy zabrania się lokalizacji budynków i budowli oraz nasadzania drzew i krzewów na sieciach wodociągowych w pasie o szerokości 2 m oraz na sieciach kanalizacyjnych w pasie o szerokości 2 m, chyba że Przedsiębiorstwo wyda pisemną zgodę na odstępstwo.
4. Odbiorca zobowiązany jest zabezpieczyć pomieszczenie, w którym znajduje się zestaw wodomierza głównego przed zalaniem wodą, zamarzaniem, a także przed dostępem osób niepowołanych.

Przewodniczący
Rady Gminy Żelazków
Jożef Leśny

§ 23

Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadkach i na warunkach określonych w art. 8 ustawy.

Rozdział 7

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 24

1. Wykonane przyłącze podlega odbiorowi technicznemu, który polega na sprawdzeniu przez Przedsiębiorstwo zgodności wykonania przyłącza z dokumentacją projektową i warunkami przyłączenia, w tym w szczególności kontroli:
 - 1) ułożenia rur w otwartym wykopie, pod rygorem odkrycia wykonanego przyłącza przez podmiot przyłączający;
 - 2) funkcjonowania zestawu wodomierzowego na przyłączy wodociągowym w budynku lub w studni wodomierzowej;
 - 3) wykonania studni wodomierzowej na przyłączy wodociągowym;
 - 4) wykonania studni kanalizacyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.
2. Przed sporządzeniem protokołu odbioru końcowego przyłącza, osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci zobowiązana jest dostarczyć Przedsiębiorstwu geodezyjną inwentaryzację powykonawczą przyłącza, o której mowa w przepisach wydanych na podstawie art. 43 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 7 lipca 1994 Prawo budowlane (Dz.U. z 2017r. poz. 1332)
3. Protokół odbioru przyłącza stanowi potwierdzenie prawidłowości jego wykonania.
4. Przedsiębiorstwo może odmówić przyłączenia do sieci, jeżeli przyłącze zostało wykonane: bez jego wiedzy, niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi lub przepisami prawa lub niezgodnie z niniejszym regulaminem.
5. Włączenie dopływu wody z sieci wodociągowej lub włączenie odbioru ścieków do sieci kanalizacyjnej, dokonywane jest przez Przedsiębiorstwo niezwłocznie po dokonaniu odbioru technicznego przyłącza oraz zawarciu umowy.

Rozdział 8

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

§ 25

1. Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców o:
 - 1) planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody;
 - 2) stopniu przewidywanego obniżenia jakości wody;
 - 3) przewidywanych zakłóceniach w odbiorze ścieków;

Przewodniczący
Rady Gminy Żelazków
Józef Leśny

- w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na dwa dni przed planowanym terminem wystąpienia powyższych okoliczności.
- 2. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 10 godzin Przedsiębiorstwo udostępnia zastępczy punkt poboru wody i informuje Odbiorców o możliwości korzystania z tego punktu w sposób zwyczajowo przyjęty.
- 3. W nagłych przypadkach niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków, w tym w szczególności w przypadku awarii urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych, Przedsiębiorstwo informuje niezwłocznie Odbiorców o rodzaju zakłóceń i przewidywanym czasie ich trwania. Przepis ust. 2 stosuje się odpowiednio.

Rozdział 9

Standardy obsługi Odbiorców, w tym sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzania ścieków.

§ 26

Odbiorca ma prawo uzyskania od Przedsiębiorstwa:

- 1) wszelkich informacji dotyczących realizowanych przez Przedsiębiorstwo usług,
- 2) wyjaśnień treści: umowy, warunków przyłączenia, umowy przyłączeniowej i innych wiążących Odbiorcę dokumentów,
- 3) informacji o przewidywanych zakłóceniach w realizacji usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków.

§ 27

1. Odbiorca ma prawo do zgłaszania reklamacji, dotyczących w szczególności:
 - 1) ilości i jakości świadczonych usług;
 - 2) wysokości opłat za świadczone usługi;
 - 3) funkcjonowania przyrządów pomiarowych
2. Reklamacja powinna być sporządzona na piśmie.
3. Reklamacja dotycząca naruszenia jakości, ciągłości dostaw i ciśnienia wody powinna być zgłoszona przez Odbiorcę niezwłocznie po wystąpieniu zakłócenia, w celu umożliwienia Przedsiębiorstwu sprawdzenia zgłaszanych problemów.
4. Inne reklamacje niż określone w ust. 3 Odbiorca może zgłaszać w terminie do 20 dni od daty otrzymania faktury lub wystąpienia zdarzenia stanowiącego podstawę reklamacji.
5. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko lub firmę Odbiorcy oraz adres jego zamieszkania bądź siedziby;
 - 2) opis przedmiotu reklamacji;
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4) podpis Odbiorcy.
6. Przedsiębiorstwo rozpoznaje reklamację w terminie 20 dni roboczych od daty jej wpływu na piśmie do Przedsiębiorstwa. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego lub zasięgnięcia opinii biegłego lub specjalisty,

Przewodniczący
Rady Gminy Żelazków
Józef Leśny

- Przedsiębiorstwo informuje Odbiorcę o przyczynach nie rozpoznania reklamacji w terminie i wyznacza nowy termin jej rozpoznania.
7. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do Odbiorcy, udostępnia on nieruchomość osobom reprezentującym Przedsiębiorstwo. Zaniechanie powyższego obowiązku ze strony Odbiorcy wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji.
 8. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Możliwe jest także udzielenie odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną, faxem lub w inny sposób, o ile Odbiorca wskaże taką formę.
 9. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez Przedsiębiorstwo w całości lub w części wymaga przedstawienia Odbiorcy uzasadnienia.
 10. Zgłoszenie przez Odbiorcę reklamacji nie wstrzymuje obowiązku uregulowania należności objętych wystawionymi przez Przedsiębiorstwo Odbiorcy fakturami.
 11. W przypadku reklamacji dotyczącej wskazań wodomierza głównego, reklamację uwzględnia się o ile kontrola metrologiczna potwierdzi nieprawidłowość działania tego wodomierza.
 12. Jeżeli reklamacja dotyczy parametrów wody, ich sprawdzenie następuje na przyłączy wodociągowym lub na najbliższym odcinku sieci wodociągowej w miejscu technicznie dostępnym.

§ 28

Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi Odbiorcy w sprawach innych niż reklamacje, w szczególności w sprawach zakłóceń w dostawie wody lub odprowadzaniu ścieków:

- 1) niezwłocznie, a jeżeli jest to niemożliwe technicznie – nie później niż w ciągu 12 godzin - na telefoniczne żądanie określenia przewidywanego usunięcia przerw i zakłóceń w świadczeniu usług,
- 2) w terminie 7 dni – na pisemne żądanie uzasadnienia przerw lub zakłóceń w świadczeniu usług,
- 3) w terminie 14 dni – na pisemne lub telefoniczne skargi i zapytania wymagające przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.

§ 29

1. Informacje podane przez Odbiorcę w umowie, dotyczące w szczególności adresu siedziby lub miejsca zamieszkania, adresu do korespondencji, wiążą strony do czasu pisemnego zawiadomienia o ich zmianie przez Odbiorcę.
2. Odbiorca ponosi odpowiedzialność za skutki wynikające z zaniedbania obowiązku poinformowania Przedsiębiorstwa o zmianie danych określonych w ust. 1, w szczególności pisma kierowane do Odbiorcy na dotychczasowy adres i przez niego nie odebrane pod tym adresem pozostawia się w aktach Przedsiębiorstwa ze skutkiem ich doręczenia.

Przewodniczący
Rady Gminy Żelazków
Józef Leśny

§ 30

W przypadku opóźnienia z wpłatą należności, Przedsiębiorstwo kieruje do Odbiorcy upomnienia, którego kosztami w wysokości opłat poniesionych za przesyłki pocztowe obciąża Odbiorcę.

§ 31

1. Kontrole i czynności dokonywane na podstawie art. 7 ustawy przeprowadza się w godzinach od 7:00 do 20:00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
2. W przypadku Odbiorców będących przedsiębiorcami lub instytucjami, kontrole i czynności dokonywane na podstawie art. 7 ustawy przeprowadza się w dniach i godzinach pracy obowiązujących u Odbiorcy, w sposób nie zakłócający pracy, z zastrzeżeniem art. 10 ust. 3 ustawy.

Rozdział 10

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 32

1. Punktami przeznaczonymi do poboru wody na cele gaśnicze z sieci wodociągowej są hydranty przeciwpożarowe lub inne miejsca uzgodnione z Przedsiębiorstwem.
2. Jednostki staży pożarnej gaszące pożar i dokonujące poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci Przedsiębiorstwa zobowiązane są do przekazywania Gminie Żelazków danych o ilości wody pobranej z sieci do gaszenia pożaru w postaci raportów, składanych co 3 miesiące - na koniec każdego kwartału.
3. Umowa na pobór wody na cele przeciwpożarowe i inne cele wymienione w art. 22 ustawy, zawierana jest przez Przedsiębiorstwo z Gminą Żelazków.
4. Rozliczenia za wodę pobraną na cele wskazane w ust. 3, w przypadku braku opomiarowania poboru wody, dokonywane są na podstawie danych o ilości zużytej wody otrzymywanych przez Przedsiębiorstwo od Gminy Żelazków w okresach kwartalnych.

Rozdział 11

Postanowienia końcowe

§ 33

1. W sprawach nie objętych niniejszym regulaminem obowiązują odpowiednie przepisy prawa, w szczególności przepisy ustawy oraz wydanych na jej podstawie aktów wykonawczych.
2. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do bezpłatnego udostępnienia treści niniejszego regulaminu Odbiorcom.
3. Wszelkie zmiany postanowień niniejszego regulaminu wprowadzane są w trybie przewidzianym dla jego wejście w życie.

Przewodniczący
Rady Gminy Żelazków
Józef Leśny