



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA DOLNOŚLĄSKIEGO

Wrocław, dnia 18 kwietnia 2018 r.

Poz. 2142

UCHWAŁA NR XLI.267.2018 RADY MIEJSKIEJ W CHOCIANOWIE

z dnia 26 marca 2018 r.

w sprawie Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków w Gminie Chocianów

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1875, zm. poz. 2232 oraz Dz. U. z 2018 r. poz. 130) oraz art. 19 ust. 3-6 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 328, zm. poz. 2180) uchwala się, co następuje:

§ 1. Uchwala się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków w Gminie Chocianów w brzmieniu jak w załączniku do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta i Gminy Chocianów.

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

Przewodniczący Rady Miejskiej w Chocianowie:
K. Leszczyński

Załącznik do uchwały nr XLI.267.2018 Rady
Miejskiej w Chocianowie z dnia 26 marca 2018 r.

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków w Gminie Chocianów

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1. 1. Regulamin określa wzajemne prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego zwanego dalej „przedsiębiorstwem” oraz prawa i obowiązki odbiorców usług w zakresie zbiorowego dostarczania wody i zbiorowego odprowadzania ścieków.

2. Użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym ustawa, z zastrzeżeniem ust. 3.

3. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) ustawa – ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 328 ze zm.);
- 2) umowa – umowa o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, o której mowa w art. 6 ustawy;
- 3) przedsiębiorstwo – przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, o której mowa w art. 2 pkt 4 ustawy;
- 4) odbiorca usług - odbiorca usług, o którym mowa w art. 2 pkt 3 ustawy;
- 5) wodomierz główny – przyrząd pomiarowy, o którym mowa w art. 2 pkt 19 ustawy;
- 6) okres obrotowy – okres rozliczeń za usługi dostawy wody i/lub odprowadzania ścieków pomiędzy dwoma kolejnymi odczytami wodomierza i/lub urządzenia pomiarowego określony w umowie.

4. Przedsiębiorstwo wykonuje swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, które określa poziom świadczonych usług przedsiębiorstwa w zakresie ilości, jakości oraz ciągłości dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

5. Przedsiębiorstwo świadczy usługi zaopatrzenia w wodę i/lub odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej umowy zawartej z odbiorcą. Odbiorca wody powinien racjonalnie gospodarować wodą i używać ją zgodnie z przeznaczeniem oraz warunkami wynikającymi z zawartej umowy.

Rozdział 2.

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

§ 2. 1. W zakresie dostarczania wody przedsiębiorstwo jest zobowiązane:

- 1) dostarczyć odbiorcy usług wodę o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi w ilości co najmniej 0,3 m³ na dobę,
- 2) zapewnić ciągłość dostaw wody, z zastrzeżeniem uzasadnionych wyjątków określonych w niniejszym Regulaminie,
- 3) w przypadku dostarczania wody z sieci zapewnić dostawę wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa i nie większym niż 0,6 MPa u wylotu na zaworze głównym za wodomierzem głównym;
- 4) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w sposób ciągły i niezawodny,
- 5) zapewnić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody.

2. W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo jest zobowiązane:

- 1) przyjmować do sieci kanalizacyjnej ścieki od odbiorcy usług w ilości co najmniej 0,3 m³ na dobę,

- 2) zapewnić ciągły odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i określonych w warunkach przyłączenia nieruchomości,
- 3) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny,
- 4) oczyścić przyjęte ścieki, zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa,
- 5) zapewnić regularną kontrolę ilości i jakości ścieków odprowadzanych przez odbiorców usług.

§ 3. Przedsiębiorstwo jest obowiązane do regularnego pisemnego informowania Burmistrza Miasta i Gminy Chocianów o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

§ 4. W celu utrzymania minimalnego poziomu usług świadczonych przez przedsiębiorstwo, odbiorcy usług zabrania się w szczególności: lokalizacji budynków i budowli oraz nasadzenia drzew i krzewów na sieciach i przyłączach wodociągowych w pasie o szerokości 3m oraz nad sieciami i przyłączami kanalizacyjnymi w pasie o szerokości 5 m. Naruszenie tej zasady uniemożliwia uzyskanie przez odbiorcę usług odszkodowania za straty spowodowane przez przedsiębiorstwo w tym pasie w przypadku likwidacji awarii a umożliwia dochodzenie odszkodowań przez przedsiębiorstwo.

Rozdział 3.

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 5. 1. Umowa o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków jest zawierana na pisemny wniosek osoby posiadającej tytuł prawny do nieruchomości, która jest przyłączana do sieci znajdującej się w posiadaniu przedsiębiorstwa.

2. Osoba, której nieruchomość jest przyłączana do sieci, jest zobowiązana przedstawić przedsiębiorstwu dokument określający aktualny stan prawny przyłączanej nieruchomości.

3. Umowa może zostać zawarta również z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, po wykazaniu przez nią faktu korzystania z przyłączanej nieruchomości.

4. Jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi, umowa jest zawierana z ich właścicielem lub z zarządcą budynku.

5. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego umowa może być zawarta również z osobami korzystającymi z lokali na podstawie umów cywilno-prawnych, po spełnieniu wszystkich warunków określonych w art. 6 ust. 6 ustawy.

6. Wniosek, o którym mowa w ust. 5 zawiera:

- 1) wykaz osób korzystających z lokali ze wskazanym tytułem prawnym do lokalu i potwierdzoną własnoręcznym podpisem zgodą na zawarcie umowy,
- 2) oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osób korzystających z lokali o zasadach rozliczania kosztów różnic wskazań między wodomierzem głównym a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych,
- 3) zobowiązanie właściciela lub zarządcy budynku do regulowania należności wynikających z różnicy wskazań między wodomierzem głównym a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych (wodomierzy lokalowych), na podstawie zawartej z przedsiębiorstwem umowy.

7. Przedsiębiorstwo może określić wzór wniosku o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, który udostępnia nieodpłatnie.

8. Przedsiębiorstwo udostępnia na swojej stronie internetowej aktualnie obowiązujące ogólne warunki umów.

9. Postanowienia umów zawieranych przez przedsiębiorstwo z odbiorcami usług nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy oraz postanowień niniejszego Regulaminu.

10. Z odbiorcami korzystającymi zarówno z usług zaopatrzenia w wodę, jak i usług odprowadzania ścieków przedsiębiorstwo może zawrzeć jedną umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

§ 6. 1. Projekt umowy sporządza Przedsiębiorstwo i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług w terminie nie później niż 30 dni od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy.

2. Umowa jest zawierana w formie pisemnej na czas nieokreślony lub określony.

3. Umowa określa miejsce wykonania usługi dostawy wody i/lub odbioru ścieków.

4. Zmiana adresu do korespondencji powinna być przez odbiorcę usług zgłoszona na piśmie pod rygorem skutku doręczenia korespondencji na adres poprzednio wskazany.

§ 7. 1. Umowa winna określać możliwości jej rozwiązania. Rozwiązanie umowy może nastąpić za porozumieniem stron, z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w umowie i na skutek odstąpienia od umowy przez przedsiębiorstwo.

2. Rozwiązanie umowy przez odbiorcę usług za wypowiedzeniem następuje poprzez złożenie pisemnego oświadczenia woli w siedzibie przedsiębiorstwa lub przesłanie takiego oświadczenia listem poleconym.

3. Przedsiębiorstwo może odstąpić od umowy w przypadkach przewidzianych w art. 8 ust. 1 ustawy.

§ 8. W przypadku utraty tytułu prawnego do korzystania z nieruchomości i zmiany właściciela/użytkownika, dotychczasowy odbiorca usług zobowiązany jest do poinformowania przedsiębiorstwa o tej zmianie i do rozwiązania umowy w trybie z niej wynikającym. Do czasu rozwiązania umowy dotychczasowy odbiorca usług ponosi opłaty powstałe w związku ze świadczeniem usług przez przedsiębiorstwo, zgodnie z podpisaną umową.

Rozdział 4.

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

§ 9. 1. Podstawą rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i/lub odprowadzanie ścieków jest ilość dostarczanej wody lub odprowadzonych ścieków oraz ceny i stawki opłat określone w ogłoszonych taryfach.

2. Wejście w życie nowych taryf nie powoduje konieczności zmiany umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków i następuje bez wypowiedzenia jej warunków.

3. Zatwierdzenie i ogłoszenie taryf następuje w trybie i na zasadach określonych w rozdziale 4 ustawy.

§ 10. 1. Ilość dostarczanej wody ustala się na podstawie odczytu wodomierza głównego, a w przypadku braku wodomierza głównego - przeciętnych norm zużycia dla poszczególnych grup odbiorców usług określonych przepisami prawa.

2. W przypadku zawarcia umów z osobami korzystającymi z lokali w budynkach wielolokalowych, ilość dostarczanej wody ustala się na podstawie wodomierzy lokalowych zainstalowanych przy wszystkich punktach czerpalnych.

3. W okolicznościach wskazanych w ust. 2 ilość dostarczanej wody do budynku wielolokalowego, do rozliczeń z zarządcą lub właścicielem budynku, określa się na podstawie wskazań wodomierza głównego, które pomniejsza się ilość wody dostarczanej do lokali rozliczanych na podstawie odrębnych umów.

4. W przypadku przejściowej niesprawności wodomierza głównego/lokalowego lub w przypadku braku możliwości jego odczytu, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie ostatnich 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy niesprawności wodomierza.

§ 11. 1. Ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.

2. W sytuacji braku urządzeń pomiarowych, ilość odprowadzonych ścieków, o których mowa w ust. 1, przyjmuje się jako równą ilości dostarczanej wody przez przedsiębiorstwo, ustalonej na podstawie odczytu wodomierza głównego/lokalowego, a w przypadku jego braku na podstawie obowiązujących norm zużycia.

3. W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków, o których mowa w ust. 1 i 2, ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie wodomierza dodatkowego, zainstalowanego na instalacji wewnętrznej, za wodomierzem głównym.

4. W przypadku poboru wody z ujęć odbiorcy usług i braku urządzeń pomiarowych, ilość ścieków wprowadzonych do urządzeń kanalizacyjnych ustala się zgodnie z przepisami dotyczącymi przeciętnych norm zużycia wody.

§ 12. 1. Okres obrachunkowy, skutki niedotrzymania terminu zapłaty oraz sposób uiszczania opłat określa umowa o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzenie ścieków.

2. Wodomierz główny/lokalowy przedsiębiorstwo odczytuje tradycyjnie lub metodą zdalnych odczytów w możliwie takich samych odstępach czasu.

§ 13. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczania wody i/lub odprowadzania ścieków świadczone przez przedsiębiorstwo jest faktura.

Rozdział 5.

Warunki przyłączenia do sieci

§ 14. 1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek o przyłączenie i określenie warunków przyłączenia złożony przez właściciela nieruchomości lub osobę ubiegającą się o przyłączenie

2. Wzór wniosku, o którym mowa w ust. 1 określa przedsiębiorstwo i udostępnia nieodpłatnie.

3. Z wnioskiem, o którym mowa w ust. 1 może występować osoba posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci, jak również osoba, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

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

- a) oznaczenie wnioskodawcy,
- b) oznaczenie nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci, w tym określenie funkcji przyłączanego obiektu,
- c) oświadczenie o prawie do dysponowania przyłączaną nieruchomością,
- d) określenie rodzaju podłączenia (wodociągowe i/lub kanalizacyjne),
- e) określenie charakterystyki zużycia wody, w tym: jej przeznaczenie, minimalny i maksymalny pobór,
- f) określenie rodzaju i ilości, a w przypadku przemysłowych odbiorców usług także parametrów jakościowych odprowadzanych ścieków,
- g) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i/lub odprowadzania ścieków.

5. Do wniosku, o którym mowa w ust. 1, wnioskodawca jest zobowiązany załączyć aktualną mapę sytuacyjno-wysokościową, określającą usytuowanie nieruchomości, której dotyczy wniosek, względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu, jak też usytuowanie względem sąsiednich nieruchomości.

§ 15. 1. W przypadku istnienia technicznych możliwości przyłączenia do sieci nieruchomości, przedsiębiorstwo w terminie nie dłuższym niż 21 dni od dnia otrzymania wniosku, określa warunki przyłączenia w formie pisemnej. W szczególnie uzasadnionych przypadkach termin ten może ulec przedłużeniu, nie więcej jednak niż do 30 dni od dnia otrzymania wniosku.

2. Warunki przyłączenia są ważne 2 lata od dnia ich wydania.

3. Warunki przyłączenia winny określać w szczególności:

- a) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej instalacjami odbiorcy usług,
- b) maksymalne dobowe zapewnienie dostawy wody i/lub dopuszczalną ilość i jakość odprowadzanych ścieków,
- c) miejsce zainstalowania wodomierza głównego i/lub miejsce zainstalowania urządzenia pomiarowego liczącego ilość odprowadzanych ścieków,
- d) termin ważności warunków przyłączenia.

Rozdział 6.

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 16. 1. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do istniejącej sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej, jeżeli w wyniku przyłączenia warunki techniczne istniejących urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych pogorszą się tak, że nie zostanie zachowany minimalny poziom usług.

2. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci, jeżeli nie posiada technicznych możliwości świadczenia usług. Poziom dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w poszczególnych latach wyznaczają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych, o których mowa w art. 21 ustawy.

3. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci, jeśli przyłącze zostało wykonane bez uzyskania zgody przedsiębiorstwa bądź zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia i uzgodnioną dokumentacją techniczną.

§ 17. Potencjalni odbiorcy usług wodociągowo-kanalizacyjnych mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności tych usług:

- 1) w Urzędzie Miasta i Gminy w Chocianowie w oparciu o studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy, miejscowych planów zagospodarowania przestrzennego i niniejszego regulaminu,
- 2) w siedzibie przedsiębiorstwa w oparciu o wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych, zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków oraz niniejszego regulaminu.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 18. 1. Warunki przyłączenia, o których owa w § 15 Regulaminu stanowią podstawę do rozpoczęcia realizacji prac projektowych.

2. Warunkiem przystąpienia do robót budowlano-montażowych związanych z przyłączeniem do sieci jest:

- a) uzgodnienie dokumentacji technicznej z przedsiębiorstwem,
- b) postępowanie zgodnie z warunkami przyłączenia wydanymi przez przedsiębiorstwo, po pozytywnym uzgodnieniu dokumentacji technicznej.

§ 19. Przedsiębiorstwu przysługuje prawo:

- 1) kontroli wszelkich prac związanych z budową przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych pod względem zgodności ich realizacji z wydanymi warunkami przyłączenia,
- 2) egzekwowania wydanych zaleceń warunkujących prawidłowe funkcjonowanie i eksploatację realizowanych podłączeń.

§ 20. 1. Odbiór przyłącza przez przedsiębiorstwo dokonywane jest dwuetapowo, tj.:

- 1) odbiór w stanie odkrytym po zakończeniu robót, na podstawie pisemnego zgłoszenia dokonywanego przez inwestora lub wykonawcę przyłącza, z minimum 5-dniowym wyprzedzeniem, połączony z próbą szczelności;
- 2) odbiór końcowy po zasypaniu przyłącza i uporządkowaniu terenu

w obecności co najmniej przedstawiciela przedsiębiorstwa i osoby ubiegającej się o przyłączenie do sieci (wnioskodawcy).

2. Z przeprowadzonych odbiorów częściowych i odbioru końcowego sporządza się protokoły.

3. Jeżeli w trakcie odbioru stwierdzono, że wymagania nie zostały spełnione lub też ujawniły się usterki, uwzględnia się je w protokole podając jednocześnie termin ich usunięcia.

4. Spisanie końcowego protokołu odbioru technicznego przyłącza następuje po dostarczeniu przez inwestora lub wykonawcę inwentaryzacji geodezyjnej powykonawczej (mapa + szkic ze współrzędnymi).

5. Inwestor lub wykonawca przyłącza zobowiązany jest dostarczyć dokumenty umożliwiające spisanie końcowego protokołu odbioru przyłącza w terminie nie później niż 3 miesiące od daty odbioru przyłącza w stanie odkrytym.

6. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania przyłącza i uprawnia odbiorcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy na dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków.

7. Przedsiębiorstwo uruchamia przyłącze wodociągowe i/lub kanalizacyjne i rozpoczyna świadczenie usług bez zbędnej zwłoki lecz nie później niż w terminie 7 dni od daty zawarcia umowy i zamontowania wodomierza głównego/lokalowego lub urządzenia pomiarowego.

Rozdział 8.

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

§ 21. 1. Wystąpienie przerwy w dostawie wody może mieć miejsce w przypadku awarii, wystąpienia warunków stwarzających zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiających świadczenie usług oraz koniecznością przeprowadzenia planowanych prac eksploatacyjnych, konserwacyjnych i modernizacyjnych.

2. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody przedsiębiorstwo winno poinformować odbiorców usług poprzez informacje zamieszczone na stronach internetowych gminy i przedsiębiorstwa, na tablicach ogłoszeń oraz w sposób zwyczajowo przyjęty, najpóźniej na 5 dni przed planowanym terminem.

3. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, przedsiębiorstwo jest zobowiązane w miarę swoich możliwości technicznych i organizacyjnych zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować odbiorców usług o jego lokalizacji i warunkach korzystania.

§ 22. 1. Wstrzymanie dostawy wody i odprowadzanie ścieków bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców może nastąpić w przypadku:

- 1) zanieczyszczenia wody na ujęciu w rozmiarze niebezpiecznym dla zdrowia ludzi,
- 2) uszkodzenia instalacji wodociągowo-kanalizacyjnej stwarzającego zagrożenie dla życia i zdrowia lub środowiska,
- 3) przerw w zasilaniu energetycznym urządzeń wodociągowych,
- 4) nagłej awarii sieci uniemożliwiającej prowadzenie zaopatrzenia w wodę i/lub odprowadzanie ścieków,
- 5) działania siły wyższej lub innych okoliczności niezależnych od przedsiębiorstwa, które uniemożliwiło dalsze świadczenie usług,
- 6) zagrożenia prawidłowego funkcjonowania elementów systemu kanalizacyjnego na skutek zrzutu ścieków przekraczających dopuszczalne warunki,
- 7) wydania decyzji przez Państwową Inspekcję Sanitarną.

2. Ograniczenie w dostawie wody może nastąpić w przypadku:

- 1) braku wody surowej na ujęciu,
- 2) konieczności zwiększenia dopływu wody do hydrantów pożarowych,
- 3) konieczności przeprowadzenia planowanych prac eksploatacyjnych, konserwacyjnych i modernizacyjnych,

3. W przypadkach opisanych w ust. 2 przedsiębiorstwo może:

- 1) ograniczyć dostawę wody na inne cele niż zaopatrzenie ludności,
- 2) rotacyjnie ograniczać dostawę wody,
- 3) dokonywać przerw w dostawie wody do poszczególnych rejonów gminy.

4. W takim przypadku przedsiębiorstwo zobowiązane jest do powiadomienia odbiorców poprzez informacje zamieszczone na stronach internetowych gminy i przedsiębiorstwa oraz na tablicach ogłoszeń w miejscowościach objętych niedoborem. Informacja winna zawierać dane o zasięgu terytorialnym wystąpienia niedoboru, przewidywanym czasie jego trwania oraz rodzaju wprowadzonych ograniczeń.

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

Rozdział 9.

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

§ 24. 1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielenia odbiorcom usług wszelkich istotnych informacji dotyczących realizacji usług, a w szczególności dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków,
- 2) występujących zakłóceń w dostawach wody i/lub odprowadzaniu ścieków, w tym o planowanych przerwach w świadczeniu usług,
- 3) występujących awariach urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

2. W siedzibie przedsiębiorstwa winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym następujące dokumenty:

- 1) aktualnie obowiązujące na terenie gminy taryfy cen i stawek opłat,
- 2) regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązujący na terenie gminy,
- 3) wyniki przeprowadzonych ostatnio analiz jakości wody,
- 4) tekst jednolity ustawy wraz z aktami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.

3. Przedsiębiorstwo nie ma obowiązku udostępnienia dokumentów, o których mowa w ust. 2 poza swoją siedzibą, z zastrzeżeniem obowiązku dołączenia do umowy w chwili jej zawierania obowiązującej taryfy lub jej wyciągu zawierającego ceny i stawki opłat.

4. Przedsiębiorstwo udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 7 dni.

5. Jeżeli wniosek o udzielenie informacji został przedłożony na piśmie, przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie 14 dni od otrzymania wniosku, chyba że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zaznaczyła, iż informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 4.

4. Jeżeli udzielenie informacji wymaga ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust 4 i 5, przedsiębiorstwo przed upływem tych terminów informuje o tym fakcie osobę, która złożyła wniosek i wskazuje ostateczny termin udzielenia odpowiedzi. Termin ten w żadnym wypadku nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia wniosku.

§ 25. 1. Każdy odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Przedsiębiorstwo umowy, a w szczególności dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych opłat za te usługi.

2. Reklamacja, o której mowa w ust. 1, jest zgłaszana w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia ujawnienia zdarzenia (niezgodności z postanowieniami umowy).

3. Złożenie przez odbiorcę usług reklamacji po terminie określonym w ust. 2 nie może stanowić samodzielnej podstawy do jej nieuwzględnienia, jednakże może spowodować wydłużenie terminu jej rozpatrzenia, jak też przeniesienia ciężaru dowodu zasadności reklamacji na odbiorcę usług w sytuacji, gdy przedsiębiorstwo nie będzie dysponowało niezbędnymi danymi do jej rozpatrzenia z powodu upływu czasu.

4. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia jej wniesienia. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, wymagających przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu, jednak nie więcej niż 30 dni od dnia przyjęcia zgłoszenia, o czym przedsiębiorstwo winno poinformować odbiorcę usług na piśmie.

5. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.

6. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, w odpowiedzi należy zawrzeć uzasadnienie faktyczne i prawne.

7. W przypadku uwzględnienia reklamacji przedsiębiorstwo powiadamia odbiorcę o wyniku rozpatrzenia, także o wysokości i formie wypłaty odszkodowania lub należności.

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 26. 1. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa, a przede wszystkim z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

2. Pobór wody z sieci wodociągowej będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa na cele przeciwpożarowe może się odbywać w przypadku wystąpienia zdarzeń losowych lub na potrzeby związane z przeprowadzaniem ćwiczeń przez jednostki straży pożarnej.

3. Uprawnionymi do pobierania wody na cele przeciwpożarowe w przypadkach, o których mowa w ust. 2, są jednostki ochotniczej i zawodowej straży pożarnej uczestniczące w akcji gaśniczej lub ćwiczeniach na terenie gminy.

4. Pobór wody na potrzeby związane z przeprowadzaniem ćwiczeń przez jednostki straży pożarnej może odbywać się po uprzednim pisemnym zgłoszeniu przez ćwiczącą jednostkę straży pożarnej do przedsiębiorstwa, w którym wskazuje czas i miejsce prowadzenia ćwiczeń.

5. Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa zobowiązani są do pisemnego powiadamiania przedsiębiorstwa o:

- 1) miejscu i czasie prowadzenia akcji gaśniczej,
- 2) miejscu i czasie prowadzenia ćwiczeń,
- 3) ilości zużytej wody w czasie prowadzenia akcji gaśniczej pobranej z urządzeń wodociągowych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa,
- 4) ilości zużytej wody w czasie prowadzenia ćwiczeń pobranej z urządzeń wodociągowych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa,
- 5) ilości wody pobranej do napełnienia zbiorników w samochodach bojowych z sieci wodociągowej będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa,
- 6) wszelkich uszkodzeniach urządzeń wodociągowych lub sieci wodociągowej, jakie wystąpiły w związku z prowadzeniem akcji gaśniczej lub ćwiczeń.

6. Informacje, o których mowa w ust. 5, uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe przedkładają do przedsiębiorstwa niezwłocznie po wystąpieniu zdarzenia, jednakże nie później niż 7 dni od dnia ich wystąpienia.

7. Przedsiębiorstwo obciąża Gminę Chocianów za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe na podstawie zawartej umowy z uwzględnieniem pisemnych informacji od uprawnionych do poboru wody na cele przeciwpożarowe oraz cen i stawek opłat ustalonych w taryfie.

8. Umowa, o której mowa w ust. 7, może określać zasady rozliczeń za pobraną wodę w innych celach niż przeciwpożarowe, określonych w art. 22 ustawy.

Rozdział 11.**Postanowienia końcowe**

§ 27. W sprawach nieobjętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy prawa, a w szczególności przepisy Ustawy wraz i przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.