



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA DOLNOŚLĄSKIEGO

Wrocław, dnia 16 czerwca 2021 r.

Poz. 2929

UCHWAŁA NR XXXIX/177/2021 RADY MIEJSKIEJ W ZAWIDOWIE

z dnia 27 maja 2021 r.

w sprawie przyjęcia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy Miejskiej Zawidów.

Na podstawie art. 19 ust. 3 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 Zawidowie uchwala, co następuje:

§ 1. Uchwala się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miejskiej Zawidów, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Traci moc:

- uchwała nr X/50/2003 Rady Miejskiej w Zawidowie z dnia 25 kwietnia 2003 r. w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie miasta Zawidów (Dziennik Urzędowy Województwa Dolnośląskiego z dn. 5 czerwca 2003 r. Nr 74 poz. 1609),
- uchwała nr LI/242/2006 Rady Miejskiej w Zawidowie z dnia 6 lutego 2006 r. w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków (Dziennik Urzędowy Województwa Dolnośląskiego z dnia 2 marca 2006 r. Nr 47 poz. 752).

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta Zawidów.

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

Przewodniczący Rady Miejskiej:
Rafał Ryż

Załącznik do uchwały nr XXXIX/177/2021
Rady Miejskiej w Zawidowie
z dnia 27 maja 2021 r.

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miejskiej Zawidów

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1. 1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków, zwany dalej Regulaminem opracowany został zgodnie z ustawą z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r., poz. 2028).

2. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego zwanego dalej „Przedsiębiorstwem” oraz prawa i obowiązki odbiorców usług zwanych dalej „Odbiorcą usług” w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miejskiej Zawidów.

3. Ilekroć w Regulaminie używa się określenia "Ustawa" należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r., poz. 2028).

4. Użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym w szczególności Ustawa.

Rozdział 2.

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

§ 2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnienia następującego minimalnego poziomu świadczonych usług:

- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń w celu dostarczania Odbiorcy usług wodę:
 - a) o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi określonej w odrębnych przepisach, ale o parametrach nie przekraczających:
 - mętność < 1 NTU,
 - odczyn: 6,5-9,5 pH,
 - mangan: < 50 µg/dm³,
 - żelazo: < 200 µg/dm³,
 - liczba bakterii Escherichia coli: 0/100 ml,
 - liczba bakterii Enterokoki: 0/100 ml,
 - b) pod odpowiednim ciśnieniem zgodnym z powszechnie obowiązującymi przepisami, przy czym minimalne dyspozycyjne ciśnienie wody dostarczanej przez Przedsiębiorstwo wodno-kanalizacyjne na obszarze Gminy Zawidów mierzone na rurociągach zasilających obiekty w danym rejonie wynosi 0,6 bara,
 - c) w ilości określonej w pisemnej umowie z odbiorcą, nie mniejszej niż 0,1 m³ na dobę.
- Pomiar parametrów usługi następuje u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym patrząc w kierunku przepływu wody;
- 2) zapewnić ciągłość i niezawodność dostaw wody Odbiorcom na podstawie umowy, zawartej zgodnie z zasadami określonymi niniejszym Regulaminem.
 - 3) zapewnić należyłą jakość wody prowadząc regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody;
 - 4) przyjmować do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieki wprowadzane przez Odbiorców usług w ilości wskazanej w umowie o odprowadzanie ścieków;
 - 5) zapewnić ciągły i niezawodny odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i obowiązującą umową o odprowadzanie ścieków;
 - 6) zapewnić należyłą jakość odprowadzanych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości oczyszczonych i odprowadzanych ścieków oraz kontroli przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych;
 - 7) zapewnić utrzymanie i prawidłowe funkcjonowanie posiadanych sieci i przyłączy wodociągowych oraz kanalizacyjnych.

Rozdział 3.

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 3. 1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą między Przedsiębiorstwem a Odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 Ustawy.

2. W terminie do 7 dni od dnia złożenia przez wnioskodawcę wniosku o zawarcie umowy, o którym mowa § 4 i 5 niniejszego Regulaminu, Przedsiębiorstwo sporządza i przedkłada przyszłemu Odbiorcy usług projekt umowy o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzanie ścieków.

§ 4. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków powinien w szczególności określać:

- 1) imię, nazwisko (lub nazwę, REGON, numer NIP o ile wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą) 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, czy też posiada własne ujęcie wody;
- 4) oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej Przedsiębiorstwa, czy też 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 (przemysłowe ze wskazaniem ich parametrów, bytowe albo komunalne).

§ 5. Wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę przez przedsiębiorstwo wodociągowo –kanalizacyjne z osobą korzystającą z lokalu powinien zawierać elementy wskazane w § 7 Regulaminu, a ponadto:

- 1) imię, nazwisko (lub nazwę, REGON, numer NIP jeśli osoba taka go posiada) oraz adres osoby korzystającej z lokalu, co do której składany jest wniosek o zawarcie umowy wraz z umocowaniem do złożenia wniosku w imieniu i na rzecz tej osoby;
- 2) wskazanie lokalu, co do którego wnioskodawca żąda zawarcia umowy;
- 3) oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osoby korzystającej z lokalu o zasadach rozliczeń, o których mowa w art. 6 ust. 6 pkt 3 i 4 Ustawy, oraz o obowiązku regulowania dodatkowych opłat wynikających z taryf za dokonywane przez Przedsiębiorstwo rozliczenie;
- 4) schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym, wraz z określeniem lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych w obrębie budynku wielolokalowego;
- 5) sposób rozliczenia ilości wody pobranej z nieopomiarowanych punktów poboru, a także sposób rozliczenia różnicy wskazań wodomierza głównego i pozostałych wodomierzy (podliczników).

§ 6. W umowach dotyczących odprowadzania ścieków Przedsiębiorstwo uwzględnia postanowienia wynikające z rozporządzeń wydanych na podstawie Ustawy.

§ 7. Przedsiębiorstwo udostępnia w swojej siedzibie i na stronie internetowej wzór wniosku o zawarcie umowy.

Rozdział 4.

Sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki ustalone w taryfach

§ 8. 1. Podstawę ustalenia ilości dostarczonej wody do nieruchomości ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego, a w przypadku jego braku przeciętnych norm zużycia wody określonych w przepisach wykonawczych do art. 27 ust. 3 ustawy.

2. Podstawę ustalenia ilości odprowadzonych ścieków stanowi urządzenie pomiarowe, a w przypadku jego braku ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy o odprowadzanie ścieków, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

3. Różnicę wskazań wodomierza głównego i pozostałych wodomierzy (podliczników) rozlicza się proporcjonalnie do ilości lokali budynku wielolokalowego, chyba że umowa stanowi inaczej.

4. Stosowanie przez Przedsiębiorstwo cen i stawek opłat wynikających z nowych, podanych do wiadomości publicznej taryf w Biuletynie Informacji Publicznej Wód Polskich i Gminy Miejskiej Zawidów oraz na stronie internetowej Przedsiębiorstwa nie wymaga odrębnego indywidualnego informowania odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości.

5. W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt Odbiorcy usług zgodnie z wydanymi warunkami montażu wodomierza wody bezpowrotnie zużytej.

§ 9. 1. Podstawą obciążenia Odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczenia wody i (lub) odprowadzania ścieków świadczone przez Przedsiębiorstwo jest faktura.

2. Datę, formę i sposób zapłaty Przedsiębiorstwo określa w fakturze, zgodnie z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzanie ścieków.

3. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym Odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, Przedsiębiorstwo wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi (współwłaścicielom) takiego budynku wielolokalowego oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali, lub wyłącznie Odbiorcom usług będących osobami korzystającymi z lokali, z którymi Przedsiębiorstwo zawarło odrębne umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków.

§ 10. Integralną część umowy mogą stanowić ogólne warunki umów o dostawę wody lub odprowadzanie ścieków zawierające zapisy jednolite dla wszystkich umów zawartych przez Przedsiębiorstwo w zakresie przedmiotowym objętym ogólnymi warunkami umów. Ilekroć w niniejszym regulaminie mowa o umowie, rozumie się przez nią również ogólne warunki umów. W przypadku sprzeczności z postanowieniami umowy, umowa ma pierwszeństwo przed zapisami ogólnych warunków umowy.

Rozdział 5.

Warunki przyłączania do sieci

§ 11. 1. Określenie warunków przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, odbywa się na pisemny wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie.

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

- 1) imię i nazwisko (nazwę) wnioskodawcy, względnie sposób reprezentacji wnioskodawcy wraz z dokumentem (lub jego kopią) potwierdzającym jej prawidłowość, a w razie działania wnioskodawcy przez przedstawiciela - podstawę umocowania, adres do korespondencji,
- 2) adres nieruchomości, która ma być przyłączona, nr ewidencyjny działki, -dopisać
- 3) informację o sposobie przeznaczenia i sposobie wykorzystania nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci,
- 4) określenie dobowego zapotrzebowania na wodę z podziałem na wodę do celów bytowych, technologicznych, przeciwpożarowych oraz innych, z uwzględnieniem przepływów średniodobowych i maksymalnych godzinowych,
- 5) określenie ilości i jakości odprowadzonych ścieków z podziałem na ścieki bytowe i przemysłowe, ze wskazaniem parametrów ścieków przemysłowych oraz dane o przewidywanym sposobie ich podczyszczania,
- 6) rodzaj przyłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne),
- 7) plan zabudowy lub szkic sytuacyjny, który może zostać sporządzony odręcznie lub na mapie sytuacyjnej określającej usytuowanie przyłącza w stosunku do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i sieci uzbrojenia terenu.

3. Przedsiębiorstwo udostępnia w swojej siedzibie i na stronie internetowej wzór wniosku o wydanie warunków przyłączenia.

4. Przedsiębiorstwo potwierdza wpłynięcie wniosku w rejestrze korespondencji określając datę jego złożenia oraz numer porządkowy.

§ 12. Osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci, przed rozpoczęciem budowy i po sporządzeniu dla przyłącza planu sytuacyjnego na kopi aktualnej mapy zasadniczej lub jednostkowej, przedkłada Przedsiębiorstwu sporządzony plan celem sprawdzenia, czy uwzględnia wydane warunki przyłączenia do sieci.

§ 13. W przypadku niezgodności planu sytuacyjnego z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci Przedsiębiorstwo informuje o tym Osobę ubiegającą się o przyłączenie celem usunięcia niezgodności.

§ 14. Plan sytuacyjny uwzględniający warunki przyłączenia do sieci wydane przez Przedsiębiorstwo, uzgodniony przez Przedsiębiorstwo upoważnia Osobę ubiegającą się o przyłączenie do sieci lub inny podmiot działający z jego upoważnienia lub na jego zlecenie do wykonania przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego zgodnie z tym planem.

§ 15. O terminie przystąpienia do robót budowlanych Osobę ubiegającą się o przyłączenie do sieci zobowiązana jest do powiadomienia Przedsiębiorstwa co najmniej na 7 dni przed ich rozpoczęciem.

§ 16. Przedsiębiorstwo może kontrolować prawidłowość wykonania urządzeń, przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego zgodnie z wydanymi przez to Przedsiębiorstwo warunkami technicznymi oraz uzgodnioną dokumentacją.

§ 17. W terminie nie przekraczającym 2 dni roboczych od daty zgłoszenia przez Osobę ubiegającą się o przyłączenie do sieci gotowości do odbioru wybudowanych zgodnie z uzgodnioną dokumentacją urządzeń, przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego, Przedsiębiorstwo dokonuje odbioru technicznego pod względem zgodności z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci.

§ 18. Dostarczanie wody i odbiór ścieków na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie oraz umowie zawartej pomiędzy Przedsiębiorstwem a Odbiorcą usług następuje po zakończeniu prac i dokonaniu odbioru bez wad i usterek.

Rozdział 6.

Warunki techniczne określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 19. 1. Przedsiębiorstwo realizuje budowę i modernizację urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, w zakresie uzgodnionym w wieloletnim planie modernizacji i rozwoju urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w poszczególnych latach.

2. Dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniony jest od:

- 1) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
- 2) możliwości technicznych urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikających z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków,
- 3) posiadania tytułu prawnego do urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych.

3. W sprawach spornych dotyczących odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci na wniosek strony rozstrzyga organ regulacyjny.

4. Dostęp do usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków następuje po:

- 1) spełnieniu warunków technicznych przyłączenia do sieci,
- 2) uzgodnieniu planu sytuacyjnego, projektu technicznego obejmującego przebieg trasy przyłączenia do sieci,
- 3) odbiorze technicznym,
- 4) zawarciu pisemnej umowy.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 20. 1. Warunkiem przystąpienia do wykonywania robót przyłączeniowych jest wcześniejsze pisemne uzgodnienie z Przedsiębiorstwem dokumentacji technicznej i sposobu prowadzenia tych prac oraz warunków i sposobów dokonywania przez Przedsiębiorstwo kontroli robót.

2. Przedsiębiorstwo uzgadnia dokumentację w terminie 14 dni od daty jej otrzymania.

3. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie pisemnego zgłoszenia Osoby ubiegającej się o przyłączenie złożonego w Przedsiębiorstwie z co najmniej siedmiodniowym wyprzedzeniem.

4. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci jeżeli przyłącze zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci, obowiązującymi przepisami prawa, a w szczególności bez wymaganych procedur lub z naruszeniem obowiązujących wymogów technicznych.

5. Odbiór prac ulegających zakryciu (zasypaniu), w tym częściowemu zakryciu (zasypaniu), podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać Przedsiębiorstwu przed zakryciem (zasypaniem).

6. Przed zakryciem (zasypaniem) podmiot przyłączany zobowiązany jest wykonać operat geodezyjny, w zakresie wskazanym w przepisach wykonawczych do art. 43 ust. 4 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo Budowlane (Dz. U. z 2019 r., poz. 1186 ze zm.), w dwóch egzemplarzach, z których jeden dostarczy do Przedsiębiorstwa, a drugi do odpowiedniego urzędu zajmującego się aktualizacją dokumentacji geodezyjnej.

7. Odbiór końcowy dokonywany jest na podstawie końcowego protokołu odbioru technicznego według zasad określonych w warunkach przyłączenia względnie umowie o przyłączenie.

8. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony upoważnia Odbiorcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie Umowy.

9. Przedsiębiorstwo rozpoczyna dostawę wody lub odprowadzenie ścieków nie później niż w ciągu 7 dni roboczych od dnia podpisania umowy lub w terminie uzgodnionym z Odbiorcą.

§ 21. W przypadku, gdy plany inwestycyjne właścicieli lub zarządców nieruchomości wyprzedzają plany rozwoju, mogą oni wybudować urządzenia na własny koszt w porozumieniu z Gminą i Przedsiębiorstwem. Odrębna umowa określi sposób i termin rozliczenia kosztów budowy, przekazania urządzenia.

Rozdział 8.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 22. Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa dokonywany jest w miejscach uzgodnionych z Przedsiębiorstwem, a przede wszystkim z hydrantów ulicznych.

§ 23. Przedsiębiorstwo w przypadku zainstalowania na hydrantach zabezpieczeń przeciw nieupoważnionemu poborowi wody, dostarczy każdej jednostce ochotniczej straży pożarnej działającej na terenie Gminy Miejskiej Zawidów odpowiedni klucz umożliwiający otwarcie hydrantu.

§ 24. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa są Państwowa Straż Pożarna i Ochotnicza Straż Pożarna.

§ 25. W przypadku poboru wody na cele ppoż. z urządzeń wodociągowych jednostka Straży, która brała udział w akcji ratunkowej zobowiązana jest niezwłocznie zgłosić w siedzibie Przedsiębiorstwa informacje o ilości pobranej wody.

§ 26. Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa zobowiązani są do powiadomienia Przedsiębiorstwa o miejscu pożaru niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia, nie później jednak niż dzień po zdarzeniu.

Rozdział 9.

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

§ 27. 1. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody Przedsiębiorstwo zobowiązane jest poinformować Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty (między innymi na stronie internetowej Przedsiębiorstwa, rozplakatowanie lub ogłoszenie w lokalnych mediach), co najmniej na 2 dni przed ich planowanym terminem.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma również obowiązek poinformować Odbiorców, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile przewidywany czas ich trwania przekracza 12 godzin.

3. W razie przerwy w dostawie wody, przekraczającej 12 godzin Przedsiębiorstwo zobowiązane jest zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować Odbiorców o jego lokalizacji.

§ 28. Przedsiębiorstwo o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, informuje Odbiorców usług co najmniej 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, podając jednocześnie informacje o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru.

§ 29. Wstrzymanie lub ograniczenie świadczenia usług nie zwalnia Przedsiębiorstwa z obowiązku zastosowania wszelkich dostępnych mu sposobów dla złagodzenia tych uciążliwości dla Odbiorców.

Rozdział 10.

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

§ 30. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielania odbiorcom usług a także Osobom ubiegającym się o przyłączenie do sieci wszelkich istotnych informacji w szczególności dotyczących:

- 1) obowiązujących przepisów oraz wynikających z nich praw i obowiązków Przedsiębiorstwa oraz Odbiorcy usług
- 2) szczegółowych warunków zawierania umów, w tym o konieczności przedstawiania dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.
- 3) sposobu przyjmowania reklamacji, trybu ich rozpatrywania, 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.
- 4) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków, w tym o planowanych przerwach w świadczeniu usług,
- 5) występujących awariach urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia odbiorcom usług, co najmniej:

- 1) wskazanie komórki organizacyjnej upoważnionej do kontaktów z odbiorcami usług oraz podmiotami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji,
- 2) dane umożliwiające kontakt.

§ 31. 1. Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi.

2. Reklamacje, o których mowa w ust. 1, wnoszone są na piśmie.

3. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do powiadomienia Odbiorcy o sposobie załatwienia reklamacji w terminie do 14 dni od daty jej wpływu.

§ 32. W siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:

- 1) aktualnie obowiązujące taryfy na terenie Gminy Zawidów,
- 2) tekst jednolity „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków”, obowiązujący na terenie Gminy Zawidów,
- 3) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody,
- 4) aktualny wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, z wyłączeniem przypadku, o którym mowa w art. 21 ust. 7 Ustawy.

§ 33. 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 usług ponosi odpowiedzialność za skutki wynikające z zaniedbania obowiązku, o którym mowa w ust. 1, w szczególności pisma kierowane do Odbiorcy na dotychczasowy adres dwukrotnie i przez niego nie odebrane, pozostawia się w aktach Przedsiębiorstwa ze skutkiem ich doręczenia.

Rozdział 11.

Postanowienia końcowe

§ 34. W sprawach nieobjętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy Ustawy, wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.