



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA DOLNOŚLĄSKIEGO

Wrocław, dnia 31 stycznia 2022 r.

Poz. 507

UCHWAŁA NR XLVIII/482/2022 RADY GMINY PODGÓRZYN

z dnia 26 stycznia 2022 r.

w sprawie przyjęcia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Podgórzyn

Na podstawie art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. 2021. 2028 t.j.) oraz art. 7 ust. 1 pkt 3, art. 18 ust. 2 pkt 15, art. 40 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U.2021.1372 t.j. z późn. zm.)

Rada Gminy Podgórzyn uchwala, co następuje:

§ 1. Przyjmuje się regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Podgórzyn, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Traci moc uchwała nr III/30/18 Rady Gminy Podgórzyn z dnia 18 grudnia 2018 r. w sprawie przyjęcia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Podgórzyn.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Podgórzyn.

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

Przewodniczący Rady Gminy Podgórzyn:
Bartosz Polaczek

Załącznik do uchwały nr XLVIII/482/2022
Rady Gminy Podgórzyn
z dnia 26 stycznia 2022 r.

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY PODGÓRZYN

Rozdział 1. Przepisy ogólne

§ 1. Regulamin określa zasady zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego na terenie Gminy Podgórzyn, w tym prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.

§ 2. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

- 1) ustawa – ustawa z dnia 07 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. 2020. 2028 t.j.),
- 2) odbiorca usług – odbiorca usług, o którym mowa w art. 2 pkt 3 ustawy,
- 3) przedsiębiorstwo – przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, o którym mowa w art. 2 pkt 4 ustawy,
- 4) umowa – umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzenie ścieków, o której mowa w art. 6 ustawy,
- 5) wodomierz główny – to przyrząd pomiarowy, o którym mowa w art. 2 pkt 19 ustawy,
- 6) urządzenie pomiarowe – to przyrząd pomiarowy, o którym mowa w art. 2 pkt 15 ustawy,
- 7) przyłącze wodociągowe – to przyłącze w rozumieniu art. 2 pkt 6 ustawy,
- 8) przyłącze kanalizacyjne – to przyłącze w rozumieniu art. 2 pkt 5 ustawy.

Rozdział 2.

Minimalny poziom świadczenia usług w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków

§ 3. Przedsiębiorstwo świadczy usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków wyłącznie na podstawie pisemnej umowy zawartej z odbiorcą.

§ 4. Przedsiębiorstwo dostarcza wodę i odprowadza ścieki, a w szczególności:

- 1) dostarcza wodę do nieruchomości w sposób ciągły i niezawodny, według następujących parametrów:
 - a) w ilości nie mniejszej niż 0,1 m³ na dobę,
 - b) w ilości określonej w umowie z odbiorcą usług liczonej w m³,
 - c) pod odpowiednim ciśnieniem, zgodnym z powszechnie obowiązującymi przepisami, przy czym wymóg zapewnienia dostaw pod odpowiednim ciśnieniem dotyczy wyłącznie dostaw wody z sieci,
 - d) jakości wody nieprzekraczających:
 - odczyn: 6,5-9,5 pH,
 - mangan: 50 µg / dm³,
 - żelazo: 200 µ / dm³,
 - liczba bakterii Escherichia coli: 0 / 100 ml,
 - liczba bakterii Enterokoki: 0 /100 ml;
- 2) odbiera ścieki wg następujących parametrów:
 - a) w ilości nie mniejszej niż 0,1 m³ na dobę,
 - b) w ilości określonej w umowie z odbiorcą usług liczonej w m³,
 - c) jakości ścieków nieprzekraczających:

- temperatury 35°C,
- odczyn: 6,5-9 Ph,
- zawiesiny ogólnej: 300 mg/l,
- ChZT_{Cr}: 1000 mgO₂/l,
- BZT₅: 500 mgO₂/l,
- azot amonowy: 100 mgN_{NH4}/l,
- azot azotynowy: 10 mgN_{N02}/l,
- fosfor ogólny: 10 mgP/l;

3) kontroluje ilość i jakość odprowadzanych ścieków;

4) Przedsiębiorstwo ma obowiązek:

- a) dostarczać odbiorcy usług wodę o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi pod odpowiednim ciśnieniem i ilościach zgodnych z wydanymi warunkami podłączenia nieruchomości w wodę. Pomiar parametrów usługi następuje u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym patrząc w kierunku przepływu wody,
 - b) zapewnić ciągłość i niezawodność dostaw wody, z zastrzeżeniem przypadków określonych w dalszej części niniejszego Regulaminu,
 - c) w przypadku dostarczania wody z posiadanej sieci wodociągowej, zapewnić dostawę wody prowadząc regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi,
 - d) przyjmować do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieki wprowadzane przez odbiorców usług,
 - e) zapewnić ciągły i niezawodny odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z wydanymi warunkami podłączenia nieruchomości. Pomiar parametrów usługi następuje w miejscu określonym w umowie, a gdy umowa nie określa takiego miejsca w pierwszej studzience kanalizacyjnej licząc od podłączonej nieruchomości w kierunku przepływu ścieków,
 - f) odprowadzać wprowadzone ścieki do posiadanych urządzeń kanalizacyjnych i oczyszczać zgodnie obowiązującymi przepisami;
- zapewnić utrzymanie i prawidłowe funkcjonowanie posiadanych przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych.

§ 5. Umowa zawarta z odbiorcą usług odprowadzającym ścieki przemysłowe określa:

- 1) maksymalne ilości oraz dopuszczalny poziom zanieczyszczeń dostarczanych ścieków wynikający z posiadanych przez przedsiębiorstwo technicznych i technologicznych możliwości ich odprowadzania i oczyszczenia;
- 2) dopuszczalne zanieczyszczenia w ściekach przemysłowych oraz warunki ich wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych ustalone z przedsiębiorstwem z uwzględnieniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

Rozdział 3.

Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 6. 1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy zawartej pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług.

2. 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.

3. Umowa może być zawarta z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

4. Zawarcie umowy z Odbiorcą następuje po uprzednim wykonaniu przyłączy i jego odbiorze oraz złożeniu przez odbiorcę pisemnego wniosku o zawarcie umowy.

§ 7. 1. Jeżeli nieruchomość zabudowana jest budynkami wielolokalowymi, umowa zawierania jest z właścicielem budynku lub zarządcą nieruchomości wspólnej.

2. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego, o którym mowa w § 7 pkt 1 przedsiębiorstwo zawiera umowy z korzystającymi z lokali osobami, jeżeli są spełnione następujące warunki:

- a) wszystkie lokale wyposażone są w zainstalowane wodomierze zgodnie z obowiązującymi warunkami technicznymi w sposób uzgodniony z przedsiębiorstwem,
- b) możliwy jest odczyt wodomierzy,
- c) wnioskodawca ustala sposób rozliczeń różnic wskazań między wodomierzem głównym a wodomierzami zainstalowanymi w poszczególnych lokalach oraz zasady ich utrzymania, co winien udokumentować stosownymi zgodami wszystkich lokatorów,
- d) uzgodniony został sposób przerywania dostarczania wody do określonego lokalu bez zakłóceń dostaw w pozostałych lokalach.

Rozdział 4.

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

§ 8. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo z odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.

§ 9. Należność za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków ustala się jako iloczyn taryfowych cen i stawek opłat oraz odpowiadających im ilości świadczonych usług.

§ 10. 1. Ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie odczytu wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody.

2. W przypadku zawarcia umów z osobami korzystającymi z lokali w budynkach wielolokalowych, ilość dostarczanej wody ustala się na podstawie wodomierzy zainstalowanych przy wszystkich punktach czerpalnych, z uwzględnieniem różnicy wynikającej pomiędzy odczytem wodomierza głównego, a sumą odczytanych wodomierzy przy punktach czerpalnych.

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

2. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie umowy zawartej z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

§ 12. 1. Jeżeli Odbiorca usług pobiera wodę z ujęć własnych i odprowadza ścieki do urządzeń Przedsiębiorstwa bez urządzeń pomiarowych, ilość odprowadzanych ścieków jest ustalana jako równa ilości wody pobranej, ustalonej na podstawie wskazań wodomierza własnego.

2. Jeżeli Odbiorca usług pobiera wodę z ujęć własnych i odprowadza ścieki do urządzeń Przedsiębiorstwa bez urządzeń pomiarowych i bez wodomierza własnego, ilość odprowadzanych ścieków ustalana jest jako równa przeciętnej normie zużycia wody, a w przypadku braku odniesienia w tych normach – jako równą ilości ścieków określonej w umowie.

3. Jeżeli Odbiorca usług pobiera wodę z ujęć własnych oraz urządzeń Przedsiębiorstwa i wprowadza ścieki do urządzeń Przedsiębiorstwa bez urządzeń pomiarowych, ilość odprowadzanych ścieków jest ustalana jako suma wskazań wodomierza własnego i wodomierza głównego.

§ 13. W przypadku niesprawności wodomierza głównego, jeżeli umowa nie stanowi inaczej, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średnio-miesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania.

§ 14. 1. Przedsiębiorstwo na wniosek odbiorcy usług dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza.

2. W przypadku, gdy sprawdzenie o którym mowa w § 14 pkt 1 nie potwierdza zgłoszonej przez odbiorcę usługi niesprawności wodomierza, pokrywa on koszty sprawdzenia.

Rozdział 5. **Warunki przyłączenia do sieci**

§ 15. 1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie.

2. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może występować osoba posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci albo osoba, która korzysta z nieruchomości bez uregulowanego stanu prawnego.

3. Osoba, o której mowa w ust. 1 składa do przedsiębiorstwa wnioski o określenie warunków przyłączenia.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa warunki przyłączenia do sieci w terminie i na zasadach wynikających z art. 19a ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków i przekazuje je wnioskodawcy.

5. Warunki przyłączenia są ważne dwa lata od dnia ich wydania.

6. Warunki przyłączenia określają co najmniej:

- a) miejsca i sposób przyłączenia sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej z instalacjami odbiorcy,
- b) maksymalne dobowe zapotrzebowanie na pobór wody,
- c) miejsca zainstalowania wodomierza głównego oraz miejsca zainstalowania urządzenia pomiarowego liczącego ilość odprowadzonych ścieków,
- d) dopuszczaną ilość i jakość odprowadzonych ścieków,
- e) termin ważności warunków przyłączenia,
- f) aktualne ciśnienie hydrostatyczne w sieci wodociągowej w rejonie, którego wniosek dotyczy,
- g) wzór umowy przyłączeniowej jako integralny załącznik do warunków przyłączenia, w przypadkach szczególnych, określonych w art. 31 Ustawy,
- h) sposób dokonania odbiorów wraz z informacją o wymaganych dokumentach,
- i) parametry techniczno-materiałowe przyłącza, w tym:
 - miejsca zainstalowania wodomierza głównego,
 - miejsca zainstalowania urządzenia pomiarowego,
 - materiałów zalecanych do budowy,
 - jakości odprowadzanych ścieków,
 - sposobu prowadzenia przyłączy: trasa przewodu, spadek, zagłębienie przewodu
 - elementy uzbrojenia przyłącza, takie jak: zasuwa, studnia, i inne potrzebne elementy.

§ 16. 1. Przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej następuje po spełnieniu technicznych warunków przyłączenia określonych przez przedsiębiorstwo zwanych dalej „warunkami przyłączenia” i po dokonaniu odbioru końcowego.

2. W przypadku, gdy wykonawcą będzie przedsiębiorstwo, przyłączenie do sieci następuje na podstawie umowy o przyłączenie, której projekt sporządza przedsiębiorstwo.

§ 17. 1. Przyłączenie, próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionego przedstawiciela przedsiębiorstwa.

2. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w ust. 1 są potwierdzone przez strony w protokołach.

§ 18. 1. Realizację budowy przyłącza oraz studni wodomierzowej lub pomieszczeń przewidzianych do lokalizacji wodomierza głównego, jak również montaż urządzeń pomiarowych zapewnia na własny koszt osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej.

2. Uwzględniając postanowienia art. 15 oraz art. 31 ustawy, Przedsiębiorstwo ustala obowiązujący na terenie jego działania, wytyczne przejmowania i przekazywania urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych od osób, które wybudowały je z własnych środków.

§ 19. Koszty nabycia, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego ponosi przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, a urządzenia pomiarowe – odbiorca usług.

§ 20. 1. Odbiorca odpowiada za zapewnienie niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie.

2. Wodomierze poza wodomierzem głównym są częścią instalacji wewnętrznej i ich montaż, utrzymanie oraz legalizacja obciąża odbiorcę, zgodnie z odrębnymi przepisami.

Rozdział 6.

Techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 21. 1. Dostępność do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniona jest od:

- a) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych bądź przyjęcia realizacji takich urządzeń w aktualnym planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa,
- b) możliwości technicznych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa, wynikających z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne i prawne możliwości pozyskania przez Przedsiębiorstwo wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność źródeł wody) lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczania ścieków (wydajność oczyszczalni).

2. Warunki techniczne dotyczące możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w zakresie istniejących urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych Przedsiębiorstwo określa ustalając w warunkach przyłączenia do sieci zasady projektowania i budowy przyłączy wodociągowych lub przyłączy kanalizacyjnych uwzględniając, w szczególności:

- a) projektowanie i budowę przyłącza najkrótszą uzasadnioną trasą,
- b) posadowienie przyłącza na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem lub zastosowanie odpowiedniego zabezpieczenia przed przemarzaniem,
- c) dojazd i dostęp do urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

3. Potencjalni odbiorcy usług wodociągowo-kanalizacyjnych mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności tych usług w siedzibie Urzędu Gminy Podgórzyn, który udostępnia wgląd do następujących dokumentów:

- a) studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy,
- b) miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego,
- c) regulamin świadczenia usług,
- d) wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

4. Potencjalni odbiorcy usług wodociągowo-kanalizacyjnych mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności tych usług w siedzibie Przedsiębiorstwa, które udostępnia wgląd do następujących dokumentów:

- a) regulamin świadczenia usług,
- b) wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,
- c) aktualnie obowiązującą taryfę.

§ 22. Miejszem rozdziału obowiązków eksploatacyjnych przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego nie stanowiącego własności Przedsiębiorstwa jest miejsce zakończenia przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego od strony sieci.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo odbioru wykonanego przyłącza

§ 23. 1. Odbiór przyłącza dokonywany jest na podstawie końcowego protokołu odbioru technicznego.

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

3. Protokół końcowy odbioru technicznego stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia, a jego podpisanie przez strony zobowiązuje odbiorcę do zawarcia umowy.

4. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.

§ 24. Termin odbioru przyłącza przedsiębiorstwo uzgadnia z odbiorcą. Termin ten nie może być dłuższy niż trzy dni robocze od daty zgłoszenia gotowości do odbioru przez przedstawiciela odbiorcy.

§ 25. 1. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza powinno zawierać co najmniej:

- a) dane identyfikujące inwestora oraz bezpośredniego wykonawcę przyłącza,
- b) adres przyłącza nieruchomości,
- c) termin odbioru proponowany przez wykonawcę,
- d) inne warunki odbioru np. zamknięcie sieci eksploatowanej.

2. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:

- a) datę odbioru,
- b) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia),
- c) rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego,
- d) wskazanie osób dokonujących odbioru i ich podpisy,
- e) uwagi dotyczące różnic pomiędzy projektem a realizacją przyłącza.

3. Warunkiem wydania protokołu odbioru technicznego przyłącza jest dostarczenie przez Odbiorcę inwentaryzacji geodezyjnej powykonawczej, sporządzonej przez uprawnionego geodetę. Podmiot przyłączany zobowiązany jest wykonać operat geodezyjny, w zakresie wskazanym w przepisach wykonawczych ustawy Prawo Budowlane, w dwóch egzemplarzach, z których jeden dostarczy do Przedsiębiorstwa, a drugi do odpowiedniego urzędu zajmującego się aktualizacją dokumentacji geodezyjnej.

4. Zgłoszenie odbioru technicznego wraz z protokołem odbioru technicznego stanowi wniosek o zawarcie umowy, o której mowa w § 6.

Rozdział 8.

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

§ 26. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody i odbiorze ścieków, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej:

- a) 2 dni przed planowanym terminem, jeżeli przerwa wyniesie poniżej 12 godzin,
- b) 5 dni przed planowanym terminem, jeżeli przerwa wyniesie powyżej 12 godzin.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma również obowiązek niezwłocznie poinformować odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody i odbiorze ścieków, o ile czas ich trwania przekracza 12 godzin.

3. W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może o zdarzeniach wskazanych w ust. 1 lub 2 poinformować wyłącznie zarządcę wspólnoty.

4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

§ 27. 1. W przypadku niedotrzymania odpowiednich parametrów dostarczanej wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, w szczególności w lokalnych środkach masowego przekazu i na swojej stronie internetowej.

2. Dopuszcza się wstrzymanie dostaw wody lub odprowadzania ścieków bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców usług, wyłącznie w następujących przypadkach:

- 1) zaistnienie awarii i konieczność jej usunięcia;
- 2) wystąpienie bezpośredniego zagrożenia dla życia, zdrowia lub środowiska związane z funkcjonowaniem sieci;
- 3) działanie siły wyższej, które uniemożliwiło dalsze świadczenie usług;
- 4) zagrożenie prawidłowego funkcjonowania elementów systemu kanalizacyjnego na skutek zrzutu ścieków przekraczających dopuszczalne warunki.

3. Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za szkody na osobie lub mieniu powstałe w wyniku przerw lub ograniczeń w dostawie wody, jeżeli te przerwy lub ograniczenia nastąpiły wskutek siły wyższej albo wyłącznie z winy poszkodowanego lub osoby trzeciej.

Rozdział 9.

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

§ 28. Przedsiębiorstwo zapewnia odpowiedni poziom obsługi klienta poprzez wyodrębnienie komórki w strukturze organizacyjnej oraz udzielanie informacji dotyczących sposobu realizacji oferowanych usług, a także informacji o obowiązujących taryfach.

§ 29. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania na żądanie odbiorców informacji w związku z niedotrzymaniem ciągłości usług nie później niż w ciągu:

1. 12 godzin – na telefoniczne żądanie określenia przewidywanego terminu usunięcia przerw i zakłóceń w świadczeniu usług,
2. 7 dni – na pisemne żądanie usunięcia przerw i zakłóceń w świadczeniu usług.

§ 30. Odbiorca usług ma prawo do zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo.

§ 31. 1. Reklamacje o których mowa w ust. 1 wnoszone są przez zainteresowanego w każdy sposób, który spowoduje dojście do adresata.

2. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwienia reklamacji w terminie 14 dni od daty jej wpływu. Termin ten może ulec przedłużeniu, jeżeli istnieje konieczności przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego.

Rozdział 10.

Warunki dostawy wody na cele przeciwpożarowe

§ 32. 1. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa są:

- a) Gminne ochotnicze straże pożarne,
- b) Powiatowa zawodowa straż pożarna,
- c) inne jednostki zawodowej straży pożarnej.

2. Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa dokonywana jest w miejscach uzgodnionych z przedsiębiorstwem, a przede wszystkim z hydrantów przeciwpożarowych.

3. Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostki straży pożarnej ustalonych okresach trzymiesięcznych.

4. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda jest dostarczana dla innych Odbiorców usług, jednostka straży pożarnej niezwłocznie przekazuje Przedsiębiorstwu informacje o miejscu i ilości wody pobranej, nie później jednak niż w ciągu 2 dni od dnia jej pobrania.

§ 33. Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa są do:

1. Powiadomienia przedsiębiorstwa o miejscu pożaru niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia lub po zakończeniu akcji nie później jednak niż 24 godziny od przyjęcia zgłoszenia.

2. Podania czasu akcji wraz z określeniem punktów poboru i ilości pobranej wody.

Rozdział 11.

Postanowienia końcowe

§ 34. W sprawach nieobjętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy prawa, a szczególności ustawy z dnia 07 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. 2020. 2028 t.j.) wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie oraz przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. 2020. 1740 t.j. z późn. zm.).

§ 35. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udostępniania na żądanie odbiorcy niniejszego regulaminu.