

**UCHWAŁA NR LII/373/2010**  
**RADY MIEJSKIEJ W OGRODZIEŃCU**

z dnia 10 marca 2010 r.

**w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków**

Na podstawie art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2006 r. Nr 123 poz. 858 z późn. zm.) oraz art. 18 ust. 2 pkt. 15, art. 40 ust. 1 i art. 41 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. Nr 142 poz. 1591 z 2001 r. z późn. zm.)

**Rada Miejska w Ogrodzieńcu uchwała:**

**§ 1.** Przyjąć „Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków” w brzmieniu ustalonym w załączniku nr 1 do niniejszej uchwały jako obowiązujący na terenie Gminy Ogrodzieniec.

**§ 2.** Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta i Gminy Ogrodzieniec.

**§ 3.** Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały traci moc uchwała Nr XLVIII/411/2006 Rady Miejskiej w Ogrodzieńcu z dnia 22 września 2006 r. w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

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

**Przewodniczący Rady Miejskiej**

**Grzegorz Wałek**

## **REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY**

### **Rozdział 1**

#### **PRZEPISY OGÓLNE**

**§ 1.** Regulamin określa prawa i obowiązki:

1. przedsiębiorstw wodociągowo-kanalizacyjnych prowadzących na terenie Miasta i Gminy Ogrodzieniec działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków;
2. odbiorców usług.

**§ 2.** Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

1. ustawa – ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2006 r. Nr 123 poz. 858 z późn. zm.);
2. odbiorca usług zwany dalej Odbiorcą – podmiot, o którym mowa w art.2 pkt 3 ustawy;
3. przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, zwane dalej Przedsiębiorstwem – podmiot, o którym mowa w art.2 pkt 4 ustawy;
4. umowa – umowa, o której mowa w art.6 ust.1 ustawy;
5. wodomierz – przyrząd pomiarowy zainstalowany na wewnętrznej instalacji wodociągowej obiektu budowlanego lub lokalu przy punktach czerpalnych wody;
6. wodomierz dodatkowy – przyrząd pomiarowy zainstalowany za wodomierzem głównym służący ustaleniu ilości wody bezpowrotnie zużytej, zainstalowany i utrzymywany na koszt Odbiorcy;
7. okres obrachunkowy – okres rozliczeń za usługi dostawy wody i odprowadzania ścieków określony w umowie;

**§ 3.** 1. Przedsiębiorstwo wykonuje swoją działalność w oparciu o aktualne zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków udzielone przez Burmistrza Miasta i Gminy Ogrodzieniec, bądź na zasadzie określonej w art.16 ust.3 ustawy.

2. Przedsiębiorstwo świadczy usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków wyłącznie na podstawie pisemnej Umowy zawartej z Odbiorcą.

### **Rozdział 2**

#### **MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW ORAZ OBOWIĄZKI ODBIORCÓW USŁUG WARUNKUJĄCE JEGO UTRZYMANIE**

**§ 4.** 1. Przedsiębiorstwo, zgodnie z przepisami ustawy, ma obowiązek zapewnić:

- 1) dostawę wody, o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi, odpowiadającej wymaganiom określonym przez ministra właściwego ds. zdrowia;
- 2) dostawę wody pod takim ciśnieniem możliwym do uzyskania w istniejącej infrastrukturze, które

zapewni – w przypadku sprawnej i wykonanej zgodnie z przepisami instalacji wodociągowej wewnątrz nieruchomości Odbiorcy – uzyskanie ciśnienia zgodnie z rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (Dz. U. Nr 75 poz.690 z późn. zm.);

- 3) utrzymywanie w sprawności technicznej posiadanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych;
- 4) niezwłoczne likwidowanie awarii posiadanych urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych;
- 5) niezwłoczne powiadomienie Odbiorców usług o przerwach i zakłóceniach w dostawie wody lub odbiorze ścieków;
- 6) reagowanie bez zbędnej zwłoki na reklamacje Odbiorców

**§ 5.** 1. Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne w trybie i na zasadach określonych w ustawie.

2. Wznowienie dostarczania wody lub odprowadzania ścieków następuje po ustaniu przyczyn odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego na pisemny wniosek Odbiorcy i na jego koszt.

**§ 6.** Odbiorcy są zobowiązani do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo.

**§ 7.** 1. Jeżeli przyczyną obniżenia poziomu usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo jest niewłaściwa eksploatacja przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego będącego w posiadaniu Odbiorcy, to Odbiorca ten jest zobowiązany do usunięcia tej przyczyny w czasie nie dłuższym niż 48 godzin od jej wystąpienia lub podjęcia informacji o jej wystąpieniu.

2. W przypadku, gdy Odbiorca nie usunie przyczyny obniżenia poziomu usług w terminie określonym w ust.1 pomimo wezwania ze strony Przedsiębiorstwa, ma ono prawo podjąć działania zmierzające do jej usunięcia na zasadach określonych w umowie.

## **Rozdział 3**

### **SZCZEGÓŁOWE WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA ORAZ ROZWIĄZYWANIA UMÓW Z ODBIORCAMI**

#### **Oddział I**

##### **A. Postanowienia ogólne**

**§ 8.** Usługi dostarczania wody i odprowadzania ścieków realizowane są przez Przedsiębiorstwo na podstawie pisemnej umowy zawartej z Odbiorcą .

**§ 9.** Postanowienia umów zawieranych przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcami, nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy oraz postanowień niniejszego regulaminu.

**§ 10.** 1. Zakres umowy musi odpowiadać postanowieniom art.6 ust.3 ustawy

2. Przedsiębiorstwo może ustalić w załączniku do umowy indywidualnie określone parametry ścieków i warunków ich wprowadzenia do urządzeń kanalizacyjnych zgodnie z obowiązującymi przepisami

**§ 11.** 1. Umowy są zawierane na czas nieokreślony, z zastrzeżeniem postanowień ust.2.

2. Przedsiębiorstwo zawiera umowy na czas określony:

- 1) gdy tytuł prawny osoby, której nieruchomości została przyłączona do sieci został ustanowiony na czas określony;
- 2) na wniosek osoby, której nieruchomości została przyłączona do sieci.

**§ 12.** Zmiana warunków umowy następuje w drodze aneksu do umowy sporządzonego w formie pisemnej.

**§ 13.** W przypadku zmiany stanu prawnego nieruchomości przyłączonej do sieci Przedsiębiorstwa, skutkującej zmianą Odbiorcy, Przedsiębiorstwo zawiera umowę z nowym Odbiorcą z zachowaniem dotychczasowych warunków technicznych świadczenia usług.

## **Oddział II**

### **B. Zasady zawierania umów**

**§ 14.** 1. Wraz z wnioskiem o zawarcie umowy, o którym mowa w art.6 ust.2 ustawy, osoba ubiegająca się o przyłączenie jest zobowiązana przedstawić Przedsiębiorstwu dokument, określający aktualny stan prawny przyłączanej nieruchomości.

2. Jeżeli z treści tego dokumentu nie wynika tytuł prawny osoby składającej wniosek do władania nieruchomością, jest ona zobowiązana przedłożyć dokument potwierdzający ten tytuł, z zastrzeżeniem ust.3.

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

4. Odbiorca jest zobowiązany do pisemnego poinformowania Przedsiębiorstwa o utracie przezeń prawa do korzystania z nieruchomości.

**§ 15.** 1. Umowa może być zawarta z osobami korzystającymi z lokali znajdujących się w budynku wielolokalowym w trybie i na zasadach określonych w art. 6 ustawy.

2. W terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy, o której mowa w ust.1, Przedsiębiorstwo jest zobowiązane wydać informację określającą wymagania techniczne. W szczególnych przypadkach wymagających dodatkowych uzgodnień termin może być wydłużony do 30 dni.

**§ 16.** Przedsiębiorstwo sporządza projekt umowy, w terminie 14 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku.

## **Oddział III**

### **C. Zasady rozwiązywania umów**

**§ 17.** 1. Umowa może być rozwiązana przez strony umowy, z zachowaniem okresu wypowiedzenia określonego w umowie.

2. Rozwiązanie przez Odbiorcę usług umowy za wypowiedzeniem, następuje poprzez złożenie pisemnego oświadczenia woli w siedzibie Przedsiębiorstwa lub przesłania takiego oświadczenia listem poleconym.

**§ 18.** Umowa może być rozwiązana w drodze porozumienia stron.

**§ 19.** Umowa zawarta na czas określony ulega rozwiązaniu z chwilą upływu czasu na jaki została

zawarta.

**§ 20.** Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu umowy, Przedsiębiorstwo dokonuje zamknięcia przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, oraz demontuje wodomierz główny.

## **Rozdział 4**

### **SPOSÓB ROZLICZEŃ W OPARCIU O CENY I STAWKI OPŁAT USTALONE W TARYFACH**

**§ 21.** Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcami na zasadach określonych w ustawie zgodnie z obowiązującymi taryfami.

**§ 22.** Długość okresu obrachunkowego obejmuje okres nie krótszy niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż sześć miesięcy.

**§ 23.** 1. Wejście w życie nowej taryfy nie stanowi zmiany umowy  
2. Stosowanie przez Przedsiębiorstwo cen i stawek opłat wynikających z nowej, prawidłowo podanej do wiadomości publicznej taryfy, nie wymaga indywidualnego informowania Odbiorców o jej wysokości.  
3. Przedsiębiorstwo dołącza do umowy aktualnie obowiązującą taryfę lub jej wyciąg, zawierający ceny i stawki opłat właściwe dla Odbiorcy usług, będącego stroną umowy

**§ 24.** 1. Jeżeli Odbiorca pobiera wodę z ujęć własnych i wprowadza ścieki do urządzeń Przedsiębiorstwa, w razie braku urządzeń pomiarowych, ilość odprowadzonych ścieków jest ustalana w umowie, na zasadach określonych w ustawie.

2. Jeżeli Odbiorca pobiera wodę z ujęć własnych oraz urządzeń Przedsiębiorstwa i wprowadza ścieki do urządzeń Przedsiębiorstwa, w razie braku urządzeń pomiarowych, ilość odprowadzanych ścieków jest ustalana tak jak w ust.1 oraz z uwzględnieniem zużycia wody z własnych ujęć.

**§ 25.** 1. Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i opłatę abonamentową na podstawie książeczek opłat lub kwitariusza przychodowego, względnie faktury VAT w terminach określonych w tych dokumentach.

2. Zgłoszenie przez Odbiorcę zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.  
3. W przypadku nie dotrzymania terminów płatności określonych w fakturze lub książeczce Dostawca będzie obciążał Odbiorcę odsetkami ustawowymi.  
4. Za termin uregulowania należności uważa się datę wpływu należności na konto Dostawcy.  
5. W przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub, na żądanie Odbiorcy usług, zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie

**§ 26.** Uzgodnienie dokumentacji technicznej na przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej dokonywane jest przez Przedsiębiorstwo pisemnie, na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie w terminie 14 dni od daty otrzymania wniosku, po sprawdzeniu:

## **Rozdział 5**

### **WARUNKI PRZYŁĄCZENIA DO SIECI WODOCIĄGOWEJ LUB KANALIZACYJNEJ**

**§ 26.** Osoba ubiegająca się o przyłączenie składa w siedzibie Przedsiębiorstwa pisemny wniosek o wydanie zapewnienia dostawy wody lub przyjęcia ścieków i wydanie warunków technicznych przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej.

**§ 27.** 1. O przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może ubiegać się osoba posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona.

2. O przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może ubiegać się również osoba, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, o ile uprawdopodobni, że faktycznie włada tą nieruchomością.

**§ 28.** 1. Wniosek, o którym mowa w § 26 niniejszego regulaminu winien zawierać w szczególności:

- 1) dane identyfikacyjne wnioskodawcy (nazwisko, imię/nazwę firmy);
- 2) adres zamieszkania/siedziby firmy;
- 3) rodzaj wnioskowanego podłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne);
- 4) adres podłączanej nieruchomości;
- 5) określenie ilości przewidywanego poboru wody;
- 6) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju (w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających);
- 7) mapę orientacyjną z zaznaczoną lokalizacją nieruchomości (1 egz.);
- 8) aktualną mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci: wodociągowej, kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu (2 egz.);
- 9) datę i podpis wnioskodawcy.

2. Przedsiębiorstwo może określić wzór wniosku, o którym mowa w ust.1 i udostępnić go wnioskodawcy.

**§ 29.** 1. Przedsiębiorstwo, o ile istnieją techniczne możliwości świadczenia usług, udziela wnioskodawcy w terminie 14 dni od daty złożenia kompletnego wniosku, pisemnego zapewnienia dostawy wody lub przyjęcia ścieków i określa warunki techniczne przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej. W uzasadnionych wypadkach wymagających przeprowadzenia dodatkowych czynności Przedsiębiorstwo zastrzega sobie prawo wydania warunków w terminie 30 dni.

2. Zapewnienie dostawy wody lub przyjęcia ścieków stanowi zobowiązanie Przedsiębiorstwa do dostarczenia przyszłemu Odbiorcy określonej ilości wody lub przyjęcie określonej ilości i jakości ścieków.

3. Warunki techniczne przyłączenia określają w szczególności:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej;
- 2) miejsce zainstalowania wodomierza głównego oraz miejsce zainstalowania urządzenia pomiarowego liczącego ilość odprowadzanych ścieków, jeśli montaż takiego urządzenia jest przewidywany;
- 3) informacje o konieczności opracowania i uzgodnienia dokumentacji technicznej na wykonanie przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego w zakresie uzgodnionym przez Przedsiębiorstwo;
- 4) tryb zgłoszenia do odbioru technicznego wybudowanego przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego;

4. Warunki techniczne przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej mogą obejmować również informację o konieczności wybudowania urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych.

5. Termin ważności wydanych warunków technicznych przyłączenia wynosi 2 lata

**§ 30.** 1. W przypadku konieczności wybudowania urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych, o których mowa w § 29 ust. 4 niniejszego regulaminu, Przedsiębiorstwo może wyrazić zgodę na ich wybudowanie przez przyszłego Odbiorcę.

2. Przed wydaniem warunków technicznych dla przyszłego Odbiorcy, musi być zawarta pisemna umowa regulująca zasady budowy urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych, o których mowa w ust.1.

**§ 31.** 1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej zobowiązana jest zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do opracowania i uzgodnienia dokumentacji technicznej na wykonanie przyłącza.

2. Dokumentacja techniczna powinna zawierać w szczególności:

- 1) opis techniczny;
- 2) plan orientacyjny z zaznaczoną lokalizacją budowy;
- 3) plan sytuacyjny z naniesionym uzbrojeniem podziemnym i wskreślonej trasą projektowanego przyłącza (mapa zasadnicza w skali 1:1000);
- 4) plan sytuacyjny z pomiarami do charakterystycznych punktów uzbrojenia w skali 1:500 a w przypadku małej czytelności w skali 1:200;
- 5) profil przyłącza;
- 6) schemat zabudowy zestawu wodomierzowego w przypadku przyłącza wodociągowego;
- 7) schemat studzienki rewizyjnej lub wodomierzowej;
- 8) uzgodnienia branżowe z użytkownikami urządzeń podziemnych i właścicielami terenu.

**§ 32.** Uzgodnienie dokumentacji technicznej na przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej dokonywane jest przez Przedsiębiorstwo pisemnie, na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie w terminie 14 dni od daty otrzymania wniosku, po sprawdzeniu:

1. zgodności przedłożonej dokumentacji z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia;
2. kompletności przedłożonej dokumentacji technicznej;
3. prawidłowości rozwiązań technicznych.

**§ 33.** Po uzgodnieniu dokumentacji technicznej Przedsiębiorstwo wydaje osobie ubiegającej się o przyłączenie zezwolenie na wykonanie przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego.

## **Rozdział 6**

### **TECHNICZNE WARUNKI OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚĆ DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH**

**§ 34.** 1. Odbiorca ma prawo dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych jeżeli:

- 1) istnieją techniczne możliwości świadczenia usług;
  - 2) w wyniku przyłączenia zostanie zachowany minimalny poziom usług dla Odbiorcy
2. Odmowa wydania zapewnienia dostawy wody lub przyjęcia ścieków jak również wydania warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej zostaje udzielona osobie ubiegającej się o przyłączenie w terminie 14 dni od daty złożenia kompletnego wniosku i winna wskazywać wyraźnie powody, które uniemożliwiają wykonanie przyłączenia.
3. Poziom dostępu do usług wodociągowych lub kanalizacyjnych w przyszłości wyznaczają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych

## **Rozdział 7**

### **SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE WYKONANEGO PRZYŁĄCZA**

**§ 35.** 1. Przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz z projektem technicznym przyłącza

2. Jeżeli warunki techniczne przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej obejmowały również konieczność wybudowania urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych, to warunkiem przystąpienia do odbioru przyłącza jest wcześniejszy odbiór tych urządzeń.

3. Określone w warunkach technicznych przyłączenia odbiory przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych są przeprowadzane przy udziale stron lub ich upoważnionych przedstawicieli.

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

**§ 36.** Odbiór przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego powinien odbyć się w terminie nie dłuższym niż 3 dni od daty zgłoszenia przyłącza do odbioru.

**§ 37.** 1. Poświadczeniem pozytywnie przeprowadzonego odbioru przyłącza może być protokół odbioru technicznego przyłącza lub podpisana umowa.

2. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać w szczególności:

- 1) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia);
- 2) uwagi dotyczące różnic między projektem technicznym przyłącza a jego faktycznym wykonaniem;
- 3) skład i podpisy członków komisji dokonującej odbioru.

3. Przedsiębiorstwo może określić wzory protokołu technicznego odbioru przyłącza.

## **Rozdział 8**

### **SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI USŁUG I ODPOWIEDNICH PARAMETRÓW DOSTARCZANEJ WODY I WPROWADZANYCH DO SIECI KANALIZACYJNEJ ŚCIEKÓW**

**§ 38.** Przedsiębiorstwo ma prawo ograniczyć lub wstrzymać świadczenie usług wyłącznie z ważnych powodów, w szczególności jeżeli jest to uzasadnione potrzebą ochrony życia lub zdrowia ludzkiego,



środowiska naturalnego, potrzebami przeciwpożarowymi, a także przyczynami technicznymi.

**§ 39.** Przedsiębiorstwo ma obowiązek poinformowania Odbiorców o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 72 godzinnym.

**§ 40.** Przedsiębiorstwo ma obowiązek niezwłocznie poinformować Odbiorców, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych awaryjnych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza 6 godzin.

**§ 41.** W przypadku budynków wielolokalowych Przedsiębiorstwo informuje o zdarzeniach wskazanych w § 39 niniejszego regulaminu wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości, o ile planowany czas trwania przerwy w dostawie wody nie przekracza 12 godzin.

**§ 42.** W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin Przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie Odbiorców, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

## **Rozdział 9**

### **STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG, A W SZCZEGÓLNOŚCI SPOSOBY ZAŁATWIANIA REKLAMACJI ORAZ WYMIANY INFORMACJI DOTYCZĄCYCH W SZCZEGÓLNOŚCI ZAKŁÓCEŃ W DOSTAWIE WODY I ODPROWADZANIU ŚCIEKÓW**

**§ 43.** 1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielania wszelkich istotnych informacji dotyczących realizacji świadczonych usług, a w szczególności:

- 1) informacji dotyczących regulaminu, umowy i taryfy;
- 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej;
- 3) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków;
- 4) planowanych przerw w świadczeniu usług.

2. Przedsiębiorstwo udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu oraz w sposób zwyczajowo przyjęty (list, ogłoszenie) w terminie nie dłuższym niż 3 dni.

3. Jeżeli Odbiorca występuje w formie pisemnej o udzielenie informacji, Przedsiębiorstwo udziela pisemnej odpowiedzi w terminie 14 dni od dnia otrzymania pisma

**§ 44.** 1. Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu realizacji przez Przedsiębiorstwo umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.

2. Reklamacja jest wnoszona w formie pisemnej.

3. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia jej otrzymania.

4. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.

**§ 45.** 1. Przedsiębiorstwo jest obowiązane do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za kontakty z Odbiorcami oraz osobami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci, w tym za przyjmowanie i rozpatrywanie reklamacji.

2. Informacja, zawierająca imienne wskazanie osoby lub osób, o których mowa w ust.1, godziny ich pracy oraz numery kontaktowe telefonów, powinna być wywieszona w siedzibie Przedsiębiorstwa i podawana do publicznej wiadomości.

**§ 46.** Przedsiębiorstwo zobowiązane jest udostępnić wszystkim zainteresowanym:

- 1) aktualnie obowiązującą na terenie Gminy Ogrodzieniec taryfę cen i stawek opłat;
- 2) regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązujący na terenie Gminy Ogrodzieniec
- 3) ustawę o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków wraz z aktami wykonawczymi

## **Rozdział 10**

### **WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWPÓŻAROWE**

**§ 47.** 1. Dostarczanie wody na cele przeciwpożarowe odbywa się z urządzeń wodociągowych eksploatowanych przez Przedsiębiorstwo, a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej w miejscach uzgodnionych przez Przedsiębiorstwo z jednostkami Straży Pożarnej.

2. Jednostki Straży Pożarnej przekazują do Przedsiębiorstwa informację o ilości wody pobranej z urządzeń wodociągowych na cele przeciwpożarowe

## **Rozdział 11**

### **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

**§ 48.** W sprawach nie objętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. Nr 72, poz. 747 z późn. zmian.) wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.

**Przewodniczący Rady Miejskiej**

**Grzegorz Wałek**