

**UCHWAŁA NR XLVI/65/21
RADY MIEJSKIEJ W NOWEJ SŁUPI**

z dnia 8 września 2021 r.

w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Nowa Słupia.

Na podstawie art. 18 ust 2 pkt. 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r o samorządzie gminnym(t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 713 ze zm.) oraz art. 19 ust 3 i ust. 4 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 2028, z późn. zm.) po zasięgnięciu opinii Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie wyrażonej w formie postanowienia Rada Miejska uchwała co następuje:

§ 1. Uchwała się „Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Nowa Słupia” stanowiący załącznik Nr 1 do niniejszej uchwały.

§ 2. Zobowiązuje się Przewodniczącego Rady Miejskiej w Nowej Słupi do przekazania Wojewodzie Świętokrzyskiemu „Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Nowa Słupia” wraz z opinią organu regulacyjnego.

§ 3. Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały traci moc uchwała NR II/19/18 Rady Gminy Nowa Słupia z dnia 27.11.2018 roku w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Nowa Słupia.

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

Przewodniczący Rady Miejskiej

Rafał Piasecki

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW OBOWIĄZUJĄCY NA TERENIE GMINY NOWA SŁUPIA

Rozdział 1. PRZEPISY OGÓLNE

§ 1. Niniejszy Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego działającego na terenie Gminy Nowa Słupia oraz odbiorców usług korzystających na terenie Gminy Nowa Słupia z usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

§ 2. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o:

- 1) „ustawie” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r., o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 2028.),
- 2) odbiorcy usług – należy przez to rozumieć odbiorcę usług, o którym mowa w art. 2 pkt. 3 ustawy,
- 3) przedsiębiorstwie wodociągowo – kanalizacyjnym – należy przez to rozumieć przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne, o którym mowa w art. 2 pkt 4 ustawy,
- 4) umowie – należy przez to rozumieć umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, o której mowa w art. 6 ustawy,
- 5) wodomierzu głównym – należy przez to rozumieć przyrząd pomiarowy, o którym mowa w art. 2 pkt 19 ustawy.

Rozdział 2. MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO - KANALIZACYJNE W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

§ 3. W zakresie dostarczania wody przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązane:

- 1) dostarczać odbiorcy usług na podstawie zawartej z nim pisemnej umowy, o treści zgodnej z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w tym z niniejszym Regulaminem, wodę z sieci wodociągowej,
- 2) zapewnić dostawę wody o minimalnym ciśnieniu tj. nie mniej niż 0,05 MPa i nie więcej niż 0,6 MPa oraz jakości określonej w powszechnie obowiązujących przepisach prawa oraz umowie zawartej z odbiorcą usług,
- 3) finansować, instalować, utrzymywać i legalizować wodomierze główne,
- 4) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczonej wody.

§ 4. W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązane:

- 1) przyjmować do sieci kanalizacyjnej od odbiorcy usług, na podstawie zawartej z nim pisemnej umowy, o treści zgodnej z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w tym z niniejszym Regulaminem,
- 2) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny,
- 3) oczyścić przyjęte ścieki na oczyszczalni zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

§ 5. W zakresie dostarczania wody przedsiębiorstwo ma prawo:

- 1) kontrolować prawidłowość realizacji prac związanych z podłączeniem nieruchomości do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, pod kątem ich zgodności z wydanymi warunkami technicznymi,

- 2) wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza wodociągowego przedstawienia przez inwestora dokumentów stwierdzających wykonanie przyłącza zgodnie z przepisami prawa budowlanego i sanitarnego oraz zobowiązać inwestora do dostarczenia przedsiębiorstwu wodociągowo – kanalizacyjnemu dokumentacji powykonawczej,
- 3) kontrolować stan techniczny przyłącza wodociągowego w czasie jego eksploatacji,
- 4) dostosować rozmiar wodomierza głównego do rzeczywistej wielkości poboru wody z nieruchomości.

§ 6. W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma prawo:

- 1) kontrolować prawidłowość realizacji prac związanych z podłączeniem nieruchomości do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego pod kątem ich zgodności z wydanymi warunkami technicznymi,
- 2) wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza kanalizacyjnego przedstawienia przez inwestora dokumentów stwierdzających wykonanie przyłącza zgodnie z przepisami prawa budowlanego oraz zobowiązać inwestora do dostarczenia przedsiębiorstwu wodociągowo – kanalizacyjnemu dokumentacji powykonawczej,
- 3) kontrolować jakość odprowadzanych z nieruchomości odbiorców usług ścieków, pod względem ich zgodności z obowiązującymi normami oraz podpisaną umową,

Rozdział 3.

WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

§ 7. Postanowienia umów o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawieranych przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne z odbiorcami usług nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, w tym ustawy oraz przepisów wykonawczych wydanych na jej podstawie, a także postanowień niniejszego Regulaminu.

§ 8. 1. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków jest zawierana na pisemny wniosek osoby, posiadającej tytuł prawny do nieruchomości, która jest przyłączona do sieci znajdującej się w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego.

2. Wraz z wnioskiem, o którym mowa w ust. 1, osoba której nieruchomość została przyłączona do sieci jest zobowiązana przedstawić przedsiębiorstwu wodociągowo – kanalizacyjnemu dokument, określający aktualny stan prawny przyłączanej nieruchomości.

3. 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. 4.

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

5. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne może określić wzór wniosku o zawarcie umowy, który udostępnia wówczas nieodpłatnie w swej siedzibie.

6. W terminie 30 dni roboczych od dnia złożenia kompletnego wniosku, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązane zawrzeć z wnioskodawcą umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

§ 9. 1. W przypadku nieruchomości zabudowanej budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawierana jest z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych.

2. Na pisemny wniosek zarządu lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, po spełnieniu wszystkich warunków przewidzianych w ustawie, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne, obok umowy z zarządcą lub zarządem budynku, jest zobowiązane zawrzeć umowy także z osobami korzystającymi z poszczególnych lokali znajdujących się w budynku wielolokalowym.

§ 10. 1. Umowa może być rozwiązana przez każdą stronę umowy z zachowaniem okresu wypowiedzenia określonego w umowie, z zastrzeżeniem postanowień ust. 3.

2. Rozwiązanie przez Odbiorcę usług umowy za wypowiedzeniem, następuje poprzez złożenie pisemnego oświadczenia woli w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego lub przesłania takiego oświadczenia listem poleconym. Rozwiązanie umowy za wypowiedzeniem, przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne następuje poprzez przesłanie Odbiorcy usług pisemnego oświadczenia woli listem poleconym.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne może rozwiązać umowę wyłącznie z ważnych przyczyn wskazanych w samej umowie, w szczególności w wypadkach, które zgodnie z ustawą, uprawniają przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne do odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

4. Umowa może być rozwiązana za porozumieniem stron.

5. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony.

6. Umowa może zostać zawarta na czas określony w następujących wypadkach:

- na wniosek odbiorcy usług,

- w przypadku legitymowania się przez odbiorcę usług jedynie czasowym tytułem prawnym do nieruchomości,

7. Umowa zawarta na czas określony ulega rozwiązaniu z chwilą upływu czasu na jaki została zawarta.

8. Zmiana warunków umowy następuje w drodze aneksu do umowy sporządzonego w formie pisemnej.

9. Nie wymaga zachowania formy pisemnej, zmiana taryfy (rodzaju lub wysokości należności) w czasie obowiązywania umowy.

§ 11. Po rozwiązaniu umowy przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne może zaprzestać świadczenia usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków w stosunku do odbiorcy usług i w tym zakresie może zastosować odpowiednie środki techniczne i organizacyjne uniemożliwiające dalsze korzystanie z usług.

§ 12. 1. Odbiorcy usług zobowiązani są do odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami ustawy i nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne oraz nie utrudniający działalności przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, a w szczególności do:

1) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej, a w przypadku odprowadzania ścieków z pomieszczeń położonych poniżej terenu do stosowania urządzeń przeciw zalewowym i wentylacyjnych,

2) informowania przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego o własnych ujęciach wody, w celu prawidłowego ustalania należności za odprowadzanie ścieków,

3) korzystania z przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach określonych w warunkach technicznych przyłączenia do sieci w umowie o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawartej z przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym,

4) zapewnienia niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie.

Rozdział 4.

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

§ 13. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne z odbiorcami usług w oparciu o ceny i stawki opłat określone w obowiązujących taryfach. Zatwierdzoną bądź tymczasową taryfę Burmistrz zamieszcza na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej Gminy Nowa Słupia.

§ 14. 1. Ilość dostarczanej wody ustala się na podstawie odczytu wodomierza głównego.

2. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne wystawia odrębną fakturę zarządcy, zarządowi takiego budynku lub właścicielowi takiego budynku oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali użytkowych.

§ 15. W przypadku braku wodomierza ilość zużytej wody określa się na podstawie przeciętnych norm zużycia określonych zgodnie z obowiązującym rozporządzeniem wydanym przez ministra właściwego.

§ 16. W przypadku przejściowej niesprawności wodomierza ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności działania wodomierza, 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 nieprawidłowego działania wodomierza.

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

2. W razie braku urządzeń pomiarowych ilości ścieków odprowadzonych ustala się jako równą ilość dostarczonej wody.

§ 18. 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 dostarczającego ścieki.

§ 19. 1. Strony określają w umowie okres obrachunkowy oraz skutki niedotrzymania terminu zapłaty, jak również sposób uiszczania opłat.

2. Wniesienie przez odbiorcę reklamacji nie wstrzymuje obowiązku uregulowania należności.

§ 20. 1. Wejście w życie nowych taryf nie powoduje konieczności zmiany umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

2. Stosowanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających z nowych, prawidłowo podanych do wiadomości publicznej taryf, nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości.

Rozdział 5. **WARUNKI PRZYŁĄCZENIA DO SIECI**

§ 21. 1. Wydawanie warunków przyłączenia do sieci następuje na podstawie pisemnego wniosku składanego przez podmiot ubiegający się o przyłączenie.

2. Wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci poza informacjami, o których mowa w art. 19a ust. 4 ustawy może zawierać:

- 1) numer telefonu
- 2) adres poczty elektronicznej
- 3) wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
- 4) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub odprowadzania ścieków,
- 5) w przypadku, wystąpienia w imieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie przez pełnomocnika – pisemne upoważnienie wnioskodawcy dla pełnomocnika wraz z dowodem uiszczenia opłaty skarbowej od pełnomocnika,

§ 22. Celem złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci podmiot ubiegający się o przyłączenie może skorzystać z wzorów wniosków i oświadczeń dostępnych w siedzibie oraz na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego (UMiG Nowa Słupia).

§ 23. Po złożeniu wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci i pisemnym potwierdzeniu daty jego złożenia, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne dokonuje kwalifikacji terminu jego rozpoznania i wydaje warunki bądź odmawia ich wydania, w terminach określonych w ustawie.

§ 24. W przypadku stwierdzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo- kanalizacyjne, że złożony wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci nie zawiera co najmniej wszystkich informacji, o których mowa w art. 19a ust. 4 ustawy, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne informuje pisemnie podmiot ubiegający się o przyłączenie o zakresie i terminie uzupełnienia wniosku.

§ 25. Warunki, których mowa w ust. 1 określają co najmniej:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci,
- 2) maksymalną ilość wody dostarczonej do nieruchomości,
- 3) maksymalną ilość ścieków odprowadzonych z nieruchomości, ich rodzaj,
- 4) okres ważności,

5) załącznik graficzny.

§ 26. W przypadku odmowy wydania warunków przyłączenia do sieci, informacja ta przekazywana jest podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie w formie pisemnej wraz z uzasadnieniem, w terminie określonym w ustawie.

Rozdział 6.

WARUNKI TECHNICZNE OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚĆ DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO – KANALIZACYJNYCH

§ 27. 1. Dostępność usług wodociągowo – kanalizacyjnych jest uzależniona 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, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność stacji uzdatniania wody) lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczania ścieków (wydajność oczyszczalni),
- 3) możliwość zachowania minimalnego poziomu świadczonych usług dla wcześniej podłączonych odbiorców,
- 4) posiadania tytułu prawnego do urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne.

2. przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne wydaje „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”, o ile spełnione są przesłanki określone w ust. 1.

Rozdział 7.

SPOSÓB DOKONYWANIA PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO -KANALIZACYJNE ODBIORU WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§ 28. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci przed rozpoczęciem budowy i po sporządzeniu dla przyłączy planu sytuacyjnego, o którym mowa w art. 19a ust. 6 ustawy, przedkłada przedsiębiorstwu wodociągowo kanalizacyjnemu sporządzony plan, celem sprawdzenia, czy uwzględnia wydane warunki przyłączenia do sieci.

§ 29. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci, jeśli przyłączy zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci.

2. Określony w warunkach przyłączenia odbiór końcowy, a także ewentualne próby i odbiory częściowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie pisemnego zgłoszenia próby/odbioru, złożonego w przedsiębiorstwie wodociągowo- kanalizacyjnym z co najmniej 3-dniowym wyprzedzeniem przed przystąpieniem do planowanych prac.

3. Odbioru przyłączy dokonuje się przed zasypaniem przyłączy. Odbiór prac ulegających częściowemu zakryciu (zasypaniu) podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo – kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).

4. Przed zasypaniem podmiot przyłączany wykonuje inwentaryzację zgodnie z odrębnymi przepisami.

5. Po dokonaniu pozytywnego odbioru technicznego i zawarciu umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków następuje montaż przyrządów pomiarowych.

Rozdział 8.

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

§ 30. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo – przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 2 dniowym.

2. W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne może o zdarzeniach wskazanych w ust. 1 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości.

3. 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.

§ 31. W przypadku nie dotrzymania odpowiednich parametrów dostarczanej wody, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty oraz na swojej stronie internetowej.

§ 32. W przypadku przejściowej niesprawności wodomierza ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności działania wodomierza, 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 nieprawidłowego działania wodomierza.

§ 33. Przedsiębiorstwo wodociągowo- kanalizacyjne ma obowiązek poinformować odbiorcę usług o planowanym odcięciu wody lub zamknięciu przyłącza kanalizacyjnego na 20 dni przed planowanym odcięciem lub zamknięciem przyłącza.

Rozdział 9.

STANDARZY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG, W TYM SPOSOBY ZAŁATWIANIA REKLAMACJI ORAZ WYMIANY INFORMACJI DOTYCZĄCYCH W SZCZEGÓLNOŚCI ZAKŁÓCEŃ W DOSTAWIE WODY I ODPROWADZANIU ŚCIEKÓW

§ 34. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielenia odbiorcom usług wszelkich istotnych informacji w szczególności dotyczących:

- prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków,
- występujących zakłóceń w dostawach wody lub odprowadzaniu ścieków w tym o planowanych przerwach w świadczeniach usług,
- występujących awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udziela informacji w indywidualnych sprawach za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 14 dni.

3. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udziela odpowiedzi tej samej formie w terminie 30 dni od daty otrzymania prośby chyba, że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zazaczyła, iż informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanej w ust. 2.

§ 35. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne zapewnia odpowiedni poziom obsługi klienta przez :

- wyodrębnienie komórki w strukturze organizacyjnej,
- udzielanie informacji dotyczących sposobu realizacji oferowanych usług oraz informacji o obowiązujących taryfach.

§ 36. W siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:

- aktualnie obowiązujące na terenie Gminy Nowa Słupia taryfy stosowane przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne,
- tekst jednolity „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków”, obowiązującego na terenie Gminy Nowa Słupia,
- wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody,
- aktualny wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

§ 37. 1. Każdy Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.

2. Reklamacja zgłaszana jest w formie pisemnej.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie dłużej niż w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia. Wyjątkowo w sprawach skomplikowanych czas załatwienia sprawy może być wydłużony maksymalnie do 30 dni., przy czym przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma obowiązek zawiadomić zgłaszającego o przewidywanym terminie zajęcia stanowiska.

4. W przypadku uwzględnienia reklamacji przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne powiadamia Odbiorcę o wyniku rozpatrzenia, a w razie konieczności o wysokości i formie wypłaty odszkodowania lub należności.

5. W przypadku gdy Odbiorca reklamuje wysokość kwoty, którą zobowiązany jest zapłacić zgodnie z otrzymana fakturą, nie wstrzymuje to obowiązku terminowej jej zapłaty. Termin składania reklamacji upływa z 14 dniem od terminu płatności faktury, której reklamacja dotyczy. W przypadku uwzględnienia reklamacji przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne, należna Odbiorcy kwota zostanie – wedle wyboru Odbiorcy – zaliczona na poczet nadpłaty lub zwrócona w ciągu 14 dni od daty uwzględnienia reklamacji.

§ 38. Zgłoszona reklamacja o której mowa w § 37 powinna zawierać:

- dane reklamującego,
- przedmiot reklamacji,
- przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- datę zawarcia umowy na dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków,
- podpis składającego reklamację.

Rozdział 10.

WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWOŻAROWE

§ 39. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§ 40. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe są jednostki straży pożarnej.

§ 41. Zabrania się czerpania wody z hydrantów ppoż. do celów innych niż przeciwpożarowe bez zgody przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego.

§ 42. Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z wskazaniem punktów poboru jest ustalane na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę straży pożarnej w umowie ustalonych okresach.

§ 43. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda jest dostarczana dla innych odbiorców, jednostka niezwłocznie przekazuje przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu informacje o ilości wody pobranej.