UCHWAŁA NR IX/190/19
RADY MIASTA TYCHY

z dnia 27 czerwca 2019 r.

w sprawie przyjęcia „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasta Tychy”

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity Dz.U. z 2019 r., poz. 506) i art. 19 ust. 3, 4, 5 i 6 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. z 2018 r., poz. 1152 z późn. zm.), po zaopiniowaniu przez Komisję Gospodarki Przestrzennej i Infrastruktury

Rada Miasta Tychy uchwala:

§ 1

Przyjmuje się „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasta Tychy”, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2

Zobowiązuje się Przewodniczącego Rady Miasta do przekazania Wojewodzie Śląskiemu uchwały wraz z opinią Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie w Gliwicach.

§ 3

Wykonanie uchwały powierza się Prezydentowi Miasta Tychy.

§ 4

Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały traci moc uchwała Nr 0150/XXV/531/08 Rady Miasta Tychy z dnia 27 listopada 2008 r. w sprawie przyjęcia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

§ 5

Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od chwili jej ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Śląskiego.

Przewodnicząca Rady
Miasta Tychy

Barbara Konieczna

Załącznik do uchwały Nr IX/190/19

Rady Miasta Tychy

z dnia 27 czerwca 2019 r.

Rozdział 1.
MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

§ 1

1. Przedsiębiorstwo na podstawie zawartej umowy o zapatrzenie w wodę i / lub odprowadzanie ścieków ma obowiązek zapewnić:

a) dostawę wody do nieruchomości Odbiorcy usług o gwarantowanym, minimalnym ciśnieniu statycznym wody, mierzonym u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym, zainstalowanym na przyłączu wodociągowym lub w miejscu przyłączenia do sieci wodociągowej, nie mniejszym niż 0,15 MPa,

b) dostawę wody do nieruchomości Odbiorcy usług o normatywnej jakości odpowiadającej wodzie przeznaczonej do spożycia przez ludzi, określonej w przepisach wydanych na podstawie ustawy z dnia 7 czerwca 2001 o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków,

c) dostawę wody do nieruchomości Odbiorcy usług w ilości, zapewniającej zaspokojenie potrzeb bytowych odbiorców świadczonych usług;

d) odbiór ścieków z nieruchomości Odbiorcy usług w ilości nie mniejszej niż 1,5 m^3/h.

2. Cel poboru wody, zasady jej dostarczania oraz zasady odprowadzania ścieków, strony określają w umowie o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków. Umowa może również określać dopuszczalny poziom zanieczyszczeń ścieków wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej przez Odbiorców.

3. Dopuszczalne zanieczyszczenia ścieków przemysłowych oraz warunki ich wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych regulują przepisy wykonawcze do ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków, znowelizowanej ustawą z dnia 27 października 2017 r. o zmianie ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków z dnia 7 czerwca 2001 r. Dopuszczalny poziom zanieczyszczeń dostarczanych ścieków przemysłowych w zakresie nieuregulowanych wskaźników normowany jest przez Przedsiębiorstwo zgodnie z możliwościami technicznymi i technologicznymi ich oczyszczania oraz zgodnie z podpisanymi przez Przedsiębiorstwo umowami z podmiotami oczyszczającymi ścieki. Wysokość dopuszczalnych wskaźników zanieczyszczeń w ściekach reguluje umowa zawarta pomiędzy Przedsiębiorstwem a Odbiorcą.

§ 2

1. Przedsiębiorstwo zapewnia:

a) ciągłość i niezawodność usługi w zakresie dostawy wody i/lub odprowadzania ścieków poprzez posiadane urządzenia wodociągowe i/lub kanalizacyjne, zgodnie z zasadami określonymi w zezwoleniu na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków,

b) zakup, zainstalowanie, utrzymanie i legalizację, na własny koszt, wodomierza głównego o parametrach odpowiadających przewidzianej do dostarczania ilości wody po odbiorze końcowym przyłącza wodociągowego. W uzasadnionych przypadkach Przedsiębiorstwo może dokonać montażu wodomierza głównego przed dokonaniem odbioru końcowego – tzw. montaż warunkowy,

c) zawarcie umowy, której realizacja następuje po dokonaniu odbioru końcowego przyłącza wody i/lub przyłącza kanalizacyjnego,

d) budowę urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych, w zakresie uzgodnionym i zatwierdzonym przez Radę Miasta Tychy w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i/lub urządzeń kanalizacyjnych,

e) utrzymanie i prawidłowe funkcjonowanie, będących własnością Przedsiębiorstwa, urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych,

f) usuwanie awarii ww. urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych.

§ 3

Przedsiębiorstwo ma prawo do przeprowadzenia bieżącej kontroli ilości i jakości wprowadzanych ścieków oraz kontroli przestrzegania umownych ustaleń dotyczących technicznych warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej.

Rozdział 2.
WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

§ 4

1. Umowa jest zawierana w formie pisemnej;

2. Miejscem zawarcia umowy z Odbiorcami usług jest lokal Przedsiębiorstwa;

3. Zawarcie umowy powinno nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia przez przyszłego Odbiorcę usług kompletnego wniosku o zawarcie umowy.

§ 5

W przypadku zmiany stanu prawnego nieruchomości przyłączonej do sieci Przedsiębiorstwa, skutkującej zmianą Odbiorcy, Przedsiębiorstwo zawiera umowę z nowym Odbiorcą, weryfikując dotychczasowe warunki techniczne dostawy wody i/lub odprowadzania ścieków, w zestawieniu ze stanem rzeczywistym i na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie. W uzasadnionych przypadkach Przedsiębiorstwo może zmienić dotychczasowe warunki świadczenia usługi dostawy wody i/lub odprowadzania ścieków.

§ 6

1. Umowa może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do dysponowania nieruchomością, w stosunku do której ma być świadczona usługa dostarczania wody i/lub odprowadzania ścieków lub z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym po uprawdopodobnieniu przez nią faktu korzystania z tejże nieruchomości.

2. W przypadku utraty przez Odbiorcę prawa do dysponowania nieruchomością, do której Przedsiębiorstwo dostarcza wodę i/lub z której odprowadzane są ścieki, Odbiorca jest zobowiązany do pisemnego poinformowania Przedsiębiorstwa o utracie tego prawa. Do czasu pisemnego rozwiązania umowy o dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków, Odbiorca ponosi odpowiedzialność za jego zobowiązanie wobec Przedsiębiorstwa, powstałe w związku ze świadczeniem na jego rzecz usługi w zakresie dostarczania wody i/lub odprowadzania ścieków.

3. W sytuacji zmiany dotychczasowego Odbiorcy na nowego, dotychczasowy Odbiorca, informując Przedsiębiorstwo o tej zmianie, podaje odczyt wodomierza (potwierdzony przez nowego Odbiorcę), stanowiący odczyt wyjściowy dla nowej umowy zawieranej z nowym Odbiorcą.

4. Nowy Odbiorca zobowiązany jest do niezwłocznego zawarcia umowy z Przedsiębiorstwem.

5. Brak umowy z nowym Odbiorcą upoważnia Przedsiębiorstwo do wstrzymania dostawy wody i/lub odbioru ścieków, w związku z jej nielegalnym poborem.

Rozdział 3.
SPOSÓB ROZLICZEŃ W OPARCIU O CENY I STAWKI OPŁAT USTALONE W TARYFACH

§ 7

1. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i/lub odprowadzania ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcami usług, na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczanej wody i/lub odprowadzanych ścieków.

2. Podstawą obciążenia Odbiorcy usług należnością za świadczoną przez Przedsiębiorstwo usług dostawy wody i odbioru ścieków jest faktura.

3. Usługi nie określone w taryfie winny być rozliczone według cen i stawek określonych w cenniku Przedsiębiorstwa.

Rozdział 4.
WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI

§ 8

1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej Przedsiębiorstwa, składa wniosek o przyłączenie i wydanie warunków technicznych przyłączenia.

2. Wniosek o przyłączenie zawiera co najmniej

a) imię i nazwisko (lub nazwę) i adres wnioskodawcy,

b) adres do korespondencji,

c) określenie rodzaj instalacji i urządzeń służących do odbioru usług,

d) określenie ilości przewidywanego poboru wody, jej przeznaczenie oraz charakterystyki zużycia wody,

e) określenie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju a w przypadku dostawców ścieków przemysłowych również jakość odprowadzanych ścieków i zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających,

f) adres i opis nieruchomości do której będzie dostarczana woda lub z której będą odprowadzane ścieki,

g) określenie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i odprowadzania ścieków.

3. Do wniosku, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej Przedsiębiorstwa, dołącza:

a) aktualną mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości względem sieci wodociągowej i / lub kanalizacyjnej i / lub innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu wraz z oznaczeniem granic i numeru nieruchomości,

b) dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek,

c) aktualny KRS lub wpis z ewidencji działalności gospodarczej – w przypadku podmiotów gospodarczych.

§ 9

1. Jeżeli spełnione są warunki techniczne, umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej, Przedsiębiorstwo, w terminie do 30 dni od otrzymania prawidłowo wypełnionego wniosku, wraz z kompletem załączników, wydaje osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci dokument pod nazwą „warunki przyłączenia do sieci wodociągowej” i/lub „warunki przyłączenia do sieci kanalizacyjnej". W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo, w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku, informuje o tym osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci, wskazując powody, które uniemożliwiają przyłączenie.

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

3. W przypadku zmiany osoby uprawnionej do korzystania z nieruchomości, danych dotyczących nieruchomości i innych danych zawartych w warunkach przyłączenia, osoba ubiegająca jest zobowiązana do niezwłocznego poinformowania Przedsiębiorstwa o zaistniałych zmianach, celem aktualizacji i/lub wydania nowych warunków technicznych przyłączania do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej.

4. Warunki przyłączenia określają co najmniej:

a) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej Przedsiębiorstwa,

b) przeznaczenie wody dostarczanej przez Przedsiębiorstwo, z podziałem na poszczególne cele, w oparciu o bilans zapotrzebowania na wodę, ujęty we wniosku o przyłączenie,

c) miejsce zainstalowania wodomierza głównego,

d) jakość odprowadzanych ścieków w przypadku wskazanej przez Wnioskodawcę planowanej / istniejącej działalności.

4. Parametry techniczne zostaną określone w załączniku do warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej

5. Warunki techniczne stanowią podstawę do rozpoczęcia prac projektowych przez Odbiorcę.

6. Do warunków przyłączenia do sieci Przedsiębiorstwo załącza wzór umowy o przyłączenie do jego sieci wodociągowej.

§ 10

1. Po wykonaniu dokumentacji projektowej wnioskodawca zobowiązany jest do przedłożenia Przedsiębiorstwu wniosku o uzgodnienie projektu technicznego przyłączenia nieruchomości do sieci Przedsiębiorstwa wraz z projektem,

2. Podpisana umowa o przyłączenie oraz uzgodniony projekt techniczny sporządzony przez Odbiorcę, po dokonaniu zgłoszenia przystąpienia do robót budowlanych oraz po uzyskaniu stosowanych zezwoleń, stanowią podstawę do rozpoczęcia prac budowlano - montażowych.

3. Określone w umowie o przyłączenie odbiory: częściowy oraz końcowy, są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

4. Rezultaty próby szczelności przyłącza wodociągowego i odbiorów, o których mowa w ust. 3, są potwierdzane przez strony umowy w protokołach, których wzory dostarcza Przedsiębiorstwo.

Rozdział 5.
WARUNKI TECHNICZNE OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚCI DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH

§ 11

1. Przedsiębiorstwo wyraża zgodę na przyłączenie do swojej sieci i/lub dokonuje przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie, jeżeli są spełnione warunki techniczne określające możliwość dostępu do usług w zakresie dostawy wody i/lub odbioru ścieków.

2. Technicznymi warunkami umożliwiającymi dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych są stan techniczny, przepustowość, zdolność produkcyjna urządzeń i lokalizacja nieruchomości.

3. Techniczne możliwości świadczenia usług zachodzą gdy pomimo przyłączenia nowego Odbiorcy usług zostanie zachowany (nieobniżony i niepogorszony) minimalny poziom świadczenia usług.

4. Osoby zainteresowane przyłączeniem do sieci mogą uzyskać informacje o dostępności usług w Przedsiębiorstwie.

5. Wznowienie dostawy wody przyłączem wodociągowym i/lub odbioru ścieków przyłączem kanalizacyjnym, jeżeli pozostawało ono nieczynne przez okres co najmniej 6 miesięcy, co rodzi zagrożenie utraty zdolności technicznej do bezpiecznego przesyłu wody i/lub odbioru ścieków, następuje na nowych warunkach określonych przez Przedsiębiorstwo.

§ 12

1. W rozliczeniach, ilości odprowadzanych ścieków oraz ilości wody bezpowrotnie zużytej uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalana jest na podstawie wskazań dodatkowego wodomierza po pozytywnym odbiorze tego wodomierza przez Przedsiębiorstwo.

2. Osoba ubiegająca się o montaż podlicznika / wodomierza dla wody bezpowrotnie zużytej składa stosowny wniosek do Przedsiębiorstwa.

3. Przedsiębiorstwo udostępnia osobie ubiegającej się o montaż podlicznika / wodomierza dla wody bezpowrotnie zużytej odpowiedni wzór wniosku, o którym mowa w ust.2, za pośrednictwem strony internetowej Przedsiębiorstwa lub w BOK (Biurze Obsługi Klienta).

4. Przedsiębiorstwo w przypadku prawidłowo wypełnionego wniosku przeprowadza wizję lokalną i wydaje warunki techniczne montażu / zabudowy podlicznika / wodomierza dla celów rozliczenia wody bezpowrotnie zużytej.

5. Po wykonaniu i zgłoszeniu przez Odbiorcę montażu / zabudowy podlicznika / wodomierza dla celów rozliczenia wody bezpowrotnie zużytej, Przedsiębiorstwo przeprowadza odbiór zakończony protokołem z odbioru podlicznika / wodomierza wraz z zaplombowaniem podlicznika / wodomierza.

Rozdział 6.
SPOSÓB DOKONYWANIA PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE ODBIORU WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§ 13

1. Warunki i sposób odbiorów: częściowego i końcowego, wykonanego przez Odbiorcę przyłącza, Przedsiębiorstwo określa na etapie wydawania warunków przyłączenia do jego sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej.

2. W trakcie dokonywania odbiorów, Przedsiębiorstwo może wystąpić o dokumenty potwierdzające poprawność wykonania przyłącza zgodnie z warunkami technicznymi.

3. Przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez Przedsiębiorstwo warunkami przyłączenia do jego sieci wodociągowej i / lub kanalizacyjnej oraz projektem przyłącza.

4. Jeżeli warunki przyłączenia do sieci przewidywały wybudowanie przez przyszłego Odbiorcę usług urządzeń wodociągowych i / lub kanalizacyjnych warunkiem przystąpienia do weryfikacji włączeń przyłącza do sieci wodociągowej i / lub kanalizacyjnej może być wcześniejszy odbiór tych urządzeń.

5. Określone w warunkach przyłączenia do sieci częściowe i końcowe weryfikacje włączeń przyłącza do sieci wodociągowej i / lub kanalizacyjnej przeprowadzane są przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

6. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu (prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem lub sporządzić fotodokumentację umożliwiającą ocenę robót po zakryciu.

7. Warunkiem dokonania weryfikacji włączenia jest złożenie przez przyszłego Odbiorcę usług kompletnej dokumentacji określonej w warunkach technicznych.

8. Po zgłoszeniu gotowości do weryfikacji włączenia przez przedstawiciela Odbiorcy usług, Przedsiębiorstwo uzgadnia w terminie 7 dni datę weryfikacji włączenia przyłącza do sieci wodociągowej i / lub kanalizacyjnej.

9. Protokół z weryfikacji włączenia przyłącza do sieci wodociągowej i / lub kanalizacyjnej powinien zawierać co najmniej:

a) dane przyłączanego obiektu budowlanego (lokalizacja, rodzaj obiektu),

b) rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego,

c) skład i podpisy członków komisji dokonującej weryfikację włączenia,

d) uwagi dotyczące różnic pomiędzy projektem a realizacją przyłącza,

e) operat geodezyjny (inwentaryzację geodezyjną powykonawczą),

f) dokumentację fotograficzną z etapu przed zasypaniem wykopu,

g) wskazanie stanu urządzenia pomiarowego i jego numer fabryczny.

§ 14

1. Odbiorca przedkłada w Przedsiębiorstwie, w terminie do 3 miesięcy od daty odbioru częściowego, zgodnie z zapisami ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane powykonawczą inwentaryzację geodezyjną (pomiar powykonawczy ze szkicem polowym i wykazem współrzędnych na płycie CD).

2. Rozpoczęcie dostawy wody z sieci wodociągowej lub rozpoczęcia odbioru ścieków do sieci kanalizacyjnej, dokonywane jest przez Przedsiębiorstwo niezwłocznie po dokonaniu odbioru końcowego przyłącza oraz zawarciu umowy.

Rozdział 7.
SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI USŁUGI I ODPOWIEDNICH PARAMETRÓW DOSTARCZANEJ WODY I WPROWADZANYCH DO SIECI KANALIZACYJNEJ ŚCIEKÓW

§ 15

1. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody i/lub odbiorze ścieków oraz o przewidywanym obniżeniu jakości dostarczanej wody, Przedsiębiorstwo poinformuje Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty (np. komunikaty na afiszach ogłoszeniowych, w lokalnej gazecie, na stronie internetowej, usługa sms), co najmniej 3 dni przed zaplanowaną przerwą, ograniczeniem w dostawie wody i/lub odbiorze ścieków oraz obniżeniem jakości dostarczanej wody.

2. Przedsiębiorstwo poinformuje Odbiorców, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach, ograniczeniach w dostawie wody i/lub odbiorze ścieków oraz o zaistniałym nieplanowanym obniżeniu jakości dostarczanej wody, o ile czas ich trwania przekracza 6 godzin.

3. Przedsiębiorstwo powiadamia także Odbiorców o innych zdarzeniach na jego sieci, w sposób zwyczajowo przyjęty.

4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody, przekraczającej 6 godzin, Przedsiębiorstwo zapewni zastępczy punkt poboru wody, stacjonarny lub przewoźny (np. beczkowóz) i poinformuje Odbiorców o jego lokalizacji, w analogiczny sposób, jak w ust. 1.

5. W przypadku wystąpienia awarii na sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej oraz konieczności wejścia w teren w celu jej usunięcia Przedsiębiorstwo poinformuje o tym fakcie właściciela terenu / zarządzającego terenem w sposób zwyczajowo przyjęty np. mail, telefon, usługa sms, jeśli Przedsiębiorstwo znajduje się w posiadaniu przedmiotowych danych. Dodatkowo Przedsiębiorstwo zobowiązuje się do protokolarnego odbioru prac związanych z przywróceniem terenu miejsca wystąpienia i usuwania awarii do stanu pierwotnego.

Rozdział 8.
STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG, W TYM SPOSOBY ZAŁATWIANIA REKLAMACJI ORAZ WYMIANY INFORMACJI DOTYCZĄCYCH W SZCZEGÓLNOŚCI ZAKŁÓCEŃ W DOSTAWIE WODY

§ 16

1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielania Odbiorcom wszelkich istotnych, posiadanych przez nie informacji dotyczących:

a) prawidłowego sposobu wykonywania przez Odbiorcę umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków,

b) występujących zakłóceniach w dostawie wody i/lub odbiorze ścieków,

c) występujących awariach urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych,

d) planowanych przerw w świadczeniu usługi dostawy wody i/lub odbioru ścieków.

2. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, lub pomocą elektronicznych środków przekazu, Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi w terminie 14 dni od otrzymania prośby.

3. Jeżeli udzielenie informacji wymaga ustaleń wymagających okresów dłuższych niż termin wskazany w ust. 2, Przedsiębiorstwo, przed upływem terminu wskazanego w ust. 2, informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielenia odpowiedzi. Termin ten nie powinien być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia prośby, chyba że zachodzą ważne powody uniemożliwiające jego dochowanie.

§ 17

1. Każdy Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania usługi dostarczania wody i/lub odprowadzania ścieków przez Przedsiębiorstwo.

2. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym niż 21 dni od dnia jej dostarczenia do Przedsiębiorstwa.

3. W szczególnych przypadkach, wymagających dokonania dodatkowych ustaleń, termin wskazany powyżej, może zostać wydłużony do 30 dni.

4. W przypadku reklamacji dotyczących prawidłowości działania wodomierzy głównych, wymagających zlecenia ekspertyzy zewnętrznej, termin, o którym mowa w ust. 3 wydłużony zostaje do 7 dni od otrzymania dokumentów od organu uprawnionego do przeprowadzania przedmiotowej ekspertyzy, przy czym zlecenie ekspertyzy przez Odbiorcę nastąpić powinno do 14 dni od otrzymania reklamacji.

5. Przedsiębiorstwo uprawnione jest do wstrzymania rozpatrzenia reklamacji w przypadku zaniechania udostępnienia nieruchomości przez Odbiorcę usług.

§ 18

1. Zgłaszana reklamacja przedstawiana jest Przedsiębiorstwu w trybie przewidzianym w procedurze reklamacyjnej obowiązującej w Przedsiębiorstwie.

2. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie dłużej jednak niż w terminie określonym w § 17 ust. 2. z zastrzeżeniem zapisu ust. 3.

3. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.

4. Pobór prób wody, związany z reklamacją Odbiorcy, powinien być dokonywany przez przedstawiciela Przedsiębiorstwa, w obecności Odbiorcy, w punkcie dostawy wody, zgodnym z umową między Odbiorcą a Przedsiębiorstwem.

5. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację winna zawierać stosowne uzasadnienie.

6. W przypadku uwzględnienia reklamacji, Przedsiębiorstwo powiadamia Odbiorcę o wyniku rozpatrzenia, a także, jeżeli przyznano odszkodowanie, wysokości i formie jego wypłaty.

Rozdział 9.
WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWPOŻAROWE

§ 19

Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna ze specjalnie oznaczonych urządzeń wodociągowych posiadanych przez Przedsiębiorstwo, a w szczególności z wyznaczonych hydrantów p.poż. zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§ 20

1. Jednostki straży pożarnej uprawnione są do poboru wody na cele związane z akcją pożarową, na następujących zasadach:

a) pobór wody na cele przeciwpożarowe dokonywany będzie z hydrantów wskazanych przez Przedsiębiorstwo,

b) w uzasadnionych przypadkach jednostka straży pożarnej może pobrać wodę z innych hydrantów niż wskazane w ust. 1 a), ale w takim przypadku Przedsiębiorstwo nie gwarantuje oczekiwanego ciśnienia wody i wydajności.

2. Jednostka straży pożarnej zobowiązana jest do:

a) składania Przedsiębiorstwu, w terminie do 10 dnia każdego miesiąca po zakończeniu kwartału, informacji o miejscach i ilości pobranej wody na cele przeciwpożarowe, z urządzeń Przedsiębiorstwa,

b) niezwłocznego informowania Przedsiębiorstwa o akcjach gaśniczych z użyciem urządzeń Przedsiębiorstwa.

c) Pobór wody do celów innych niż p.poż może nastąpić tylko pod nadzorem pracowników Przedsiębiorstwa.

3. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do przeprowadzenia – co najmniej raz w roku – badania wydajności wyznaczonych, zewnętrznych hydrantów p.poż., których wykaz, aktualizowany na bieżąco, Przedsiębiorstwo przekazuje straży pożarnej. Dodatkowo – na żądanie straży pożarnej – Przedsiębiorstwo udostępni stosowny protokół z badania tej wydajności (karta badania hydrantu).

§ 21

Należnościami za wodę pobraną przez jednostki straży pożarnej z urządzeń Przedsiębiorstwa, Przedsiębiorstwo obciąża Gminę, na podstawie cen i stawek opłat ustalonych w taryfie.

Rozdział 10.
POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 22

Z chwilą wejścia w życie niniejszego Regulaminu traci moc dotychczasowy Regulamin.