UCHWAŁA NR L/845/18
RADY MIASTA TYCHY

z dnia 30 sierpnia 2018 r.

w sprawie przyjęcia projektu „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 (Dz.U. z 2018 r., poz. 994 z późn. zm.) i art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz.U. z 2018 r., poz. 1152), po zaopiniowaniu przez Komisję Infrastruktury Miejskiej i Ochrony Środowiska

Rada Miasta Tychy uchwala:

§ 1

Przyjmuje się projekt „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasta Tychy” (zwany dalej „projektem”), stanowiący załącznik do niniejszej Uchwały.

§ 2

Przyjęty projekt przekazuje się do zaopiniowania organowi regulacyjnemu tj. Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Gliwicach Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, zawiadamiając o tym przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne tj. Rejonowe Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w Tychach S.A. oraz Regionalne Centrum Gospodarki Wodno-Ściekowej S.A.

§ 3

Wykonanie uchwały powierza się Prezydentowi Miasta Tychy.

§ 4

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady
Miasta Tychy

mgr Maciej Gramatyka

Załącznik do Uchwały Nr L/845/18
Rady Miasta Tychy
z dnia 30 sierpnia 2018r.

(PROJEKT)

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY MIASTA TYCHY

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

§ 1

1. Przedsiębiorstwo zapewnia należytą jakość wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi – zgodną z Rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi – pod odpowiednim ciśnieniem. Gwarantowane, minimalne ciśnienie statyczne wody, mierzone u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym, zainstalowanym na przyłączu wodociągowym lub w miejscu przyłączenia do sieci wodociągowej, wynosi 0,15 MPa.
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

1. Odbiorca korzysta z zaopatrzenia w wodę i/lub odprowadzania ścieków w sposób nie powodujący zagrożenia dla jakości usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo, a w szczególności:

   a) utrzymuje własną instalację wodociągową w stanie technicznym uniemożliwiającym wtórne zanieczyszczenie wody w sieci wodociągowej poprzez np. skażenie chemiczne czy bakteriologiczne,

   b) zabezpiecza instalację wodociągową przed przedostaniem się z niej wody (w tym wody ciepłej) lub wody z instalacji centralnego ogrzewania, do sieci Przedsiębiorstwa,

   c) montuje i utrzymuje zawory antyskażeniowe w przypadkach i na warunkach określonych odrębnymi przepisami,

   d) natychmiast powiadamia Przedsiębiorstwo o awaryjnych zmianach ilości i jakości odprowadzanych ścieków odbiegających od warunków umowy,

   e) bez uzgodnień z Przedsiębiorstwem nie dokonuje zmian uzyskanych warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej oraz nie zmienia sposobu użytkowania przyłączy wody i/lub kanalizacji,

   f) utrzymuje przyłącze wodociągowe i/lub kanalizacyjne znajdujące się w posiadaniu Odbiorcy w stanie nie powodującym pogorszenia warunków eksploatacji sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej,

   g) udostępnia Przedsiębiorstwu dokumentację techniczną, dane z eksploatacji dotyczące własnych ujęć wody i instalacji zasilanych z tych ujęć, w zakresie umożliwiającym ustalenie możliwości wpływu na urządzenia wodociągowe Przedsiębiorstwa i/lub dla ustalenia ilości ścieków odprowadzanych do kanalizacji,

   h) zapewnia Przedsiębiorstwu dostęp do własnych ujęć wody i instalacji zasilanych z tych ujęć, połączonych z jego instalacją wewnętrzną, jeżeli zachodzą uzasadnione przesłanki, że instalacje Odbiorcy mogą negatywnie oddziaływać na poziom usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo,

i) wykorzystuje wodę z sieci wodociągowej i przyłącze kanalizacyjne wyłącznie w celach i na warunkach określonych w umowie,

j) natychmiast powiadamia Przedsiębiorstwo o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza, wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego (w tym zerwaniu plomby) oraz o zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej,

k) pisemnie powiadamia Przedsiębiorstwo o zmianach własnościowych nieruchomości lub zmianach użytkownika lokalu w terminie do 14 dni od zaistnienia takiej zmiany,

l) udostępnia nieodpłatnie miejsce na elewacji lub ogrodzeniu nieruchomości, w celu umieszczenia tabliczek z oznakowaniem armatury wodociągowej, związanej z usługą w zakresie dostawy wody dla niego,

m) dostarczający ścieki przemysłowe natychmiast powiadamiają Przedsiębiorstwo przed wprowadzeniem zmiany technologii i/lub profilu produkcji, w wyniku której mogą powstać lub powstają ścieki mogące negatywnie wpływać na procesy ich biologicznego oczyszczania,

2. Odbiorca jest zobowiązany do stosowania się do zakazu montażu instalacji uziemiających na rurociągach wodociągowych, mogących spowodować zagrożenie dla zdrowia lub życia pracowników Przedsiębiorstwa oraz zniszczenie urządzeń pomiarowych Przedsiębiorstwa.

§ 4

1. Jeżeli w trakcie eksploatacji przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego, będącego w posiadaniu Odbiorcy, powstanie zagrożenie istotnego obniżenia poziomu usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo, Odbiorca jest zobowiązany do niezwłocznego usunięcia przyczyn zagrożeń.
2. W przypadku, gdy Odbiorca nie usunie zagrożenia pomimo wezwania ze strony Przedsiębiorstwa, ma ono prawo na koszt Odbiorcy podjąć wszelkie działania zmierzające do usunięcia zagrożeń. O ile umowa nie stanowi inaczej, działania Przedsiębiorstwa nie mogą naruszać prawa własności przyłącza przysługującego Odbiorcy.

§ 5

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 II

WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

§ 6

1. Postanowienia umów zawieranych przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcami, nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie tej ustawy oraz postanowień niniejszego regulaminu.
2. Umowa jest zawierana w formie pisemnej. Zmiana warunków umowy następuje w drodze aneksu do umowy, sporządzonego w formie pisemnej.
3. W przypadku, gdy przyłącza i/lub urządzenia wodociągowe i/lub kanalizacyjne nie są w posiadaniu Przedsiębiorstwa i/lub nie zostały przekazane do eksploatacji Przedsiębiorstwu, nie odpowiada ono za zakłócenia w dostawie wody i/lub odbiorze ścieków, wynikające ze złego stanu technicznego tych przyłączy i/lub urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych.
4. Umowa określa miejsce wykonania usługi w zakresie dostawy wody i/lub odbioru ścieków oraz granicę odpowiedzialności jej stron za działanie posiadanych urządzeń i przyłączy wodociągowych i/lub kanalizacyjnych.

§ 7

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.

§ 8

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.
2. Umowa może zostać zawarta również z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym po uprawdopodobnieniu przez nią faktu korzystania z przyłączonej nieruchomości.
3. Wraz z wnioskiem o zawarcie umowy, osoba ubiegająca się o jej zawarcie jest zobowiązana przedstawić Przedsiębiorstwu dokument określający stan prawny przyłączonej nieruchomości oraz potwierdzający prawo do korzystania z nieruchomości z zastrzeżeniem ust. 2.
4. Przedsiębiorstwo udostępnia odpowiedni wzór wniosku o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków oraz wzór umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.
5. Przedsiębiorstwo zawiera umowy na czas nieokreślony, za wyjątkiem sytuacji, gdy tytuł prawny Odbiorcy usług do nieruchomości został ustanowiony na czas określony. Umowa zawarta na czas określony obowiązuje w okresie wynikającym z tytułu prawnego do nieruchomości.
6. 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.

7. 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.
8. Nowy Odbiorca zobowiązany jest do niezwłocznego zawarcia umowy z Przedsiębiorstwem.
9. Brak umowy z nowym Odbiorcą upoważnia Przedsiębiorstwo do wstrzymania dostawy wody i/lub odbioru ścieków, w związku z jej nielegalnym poborem.

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

§ 9

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. Stosowanie przez Przedsiębiorstwo cen i stawek opłat, wynikających z nowych, prawidłowo podanych do wiadomości publicznej taryf, nie wymaga odrębnego informowania Odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości.
3. Podstawą obciążenia Odbiorcy usług należnością za świadczoną przez Przedsiębiorstwo usług dostawy wody i odbioru ścieków jest faktura.
4. Usługi nie określone w taryfie winny być rozliczone według cen i stawek określonych w cenniku Przedsiębiorstwa.

ROZDZIAŁ IV
WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI

§ 10

1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej Przedsiębiorstwa, składa wniosek o przyłączenie i wydanie warunków technicznych przyłączenia.
2. Przedsiębiorstwo udostępnia osobie ubiegającej się o przyłączenie do sieci odpowiedni wzór wniosku, o którym mowa w pkt.1, za pośrednictwem strony internetowej Przedsiębiorstwa lub w BOK (Biurze Obsługi Klienta).
3. Do wniosku, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej Przedsiębiorstwa, dołącza dokumenty w formie załączników, wskazane przez Przedsiębiorstwo jako obowiązkowe na formularzu wniosku o którym mowa w ust. 2.

§ 11

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.
5. Parametry techniczne zostaną określone w załączniku do warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej
6. Warunki techniczne stanowią podstawę do rozpoczęcia prac projektowych przez Odbiorcę.
7. Do warunków przyłączenia do sieci Przedsiębiorstwo załącza wzór umowy o przyłączenie do jego sieci wodociągowej.

§ 12

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. 2, są potwierdzane przez strony umowy w protokołach, których wzory dostarcza Przedsiębiorstwo.

ROZDZIAŁ V
WARUNKI TECHNICZNE OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚCI DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH

§ 13

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. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej, jeżeli brak jest technicznych możliwości dostępu do usług, przyłącze zostało wykonane bez uzgodnienia z Przedsiębiorstwem, bądź niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi, a także gdy w wyniku przyłączenia nie zostanie zachowany minimalny poziom świadczenia usługi dostawy wody i/lub odbioru ścieków.
3. 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.

§ 14

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 VI
SPOSÓB DOKONYWANIA PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE ODBIORU WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§ 15

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.

§ 16

1. Odbiorca przedkłada w Przedsiębiorstwie, w terminie do 3 miesięcy od daty odbioru częściowego, zgodnie z art. 43 pkt. 1 i 3 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo Budowlane powykonawczą inwentaryzację geodezyjną (pomiar powykonawczy ze szkicem polowym i wykazem współrzędnych na płycie CD).
2. Przedsiębiorstwo może odmówić przyłączenia do sieci, jeśli przyłącze zostało wykonane :bez jego wiedzy, niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi, projektem technicznym lub przepisami prawa, w tym z niniejszym Regulaminem.
3. 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.

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

§ 17

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 12 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.

§ 18

1. Przedsiębiorstwo ma prawo ograniczyć lub wstrzymać świadczenie usługi w zakresie dostawy wody i/lub odbioru ścieków, wyłącznie z ważnych powodów, a w szczególności jeżeli jest to uzasadnione potrzebą ochrony życia, zdrowia lub mienia ludzkiego, środowiska naturalnego, potrzebami przeciwpożarowymi a także przyczynami technicznymi.
2. Przedsiębiorstwo ponosi odpowiedzialność za szkody powstałe w związku ze wstrzymaniem lub ograniczeniem świadczenia usługi w zakresie dostawy wody i/lub odbioru ścieków, za wyjątkiem następujących sytuacji:
   a) działania siły wyższej,
   b) działania lub zaniechania osób lub podmiotów, za które Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności, w tym samego Odbiorcy,
   c) niezawinionego przez Przedsiębiorstwo zanieczyszczenia wody w ujęciu,
   d) niezawinionego przez Przedsiębiorstwo braku możliwości dostawy wody i/lub odbioru ścieków w przypadku awarii,
   e) konieczności przeprowadzenia niezbędnych planowanych napraw urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych, o ile Przedsiębiorstwo zachowało zasady określone w §17.
   f) potrzeby ochrony życia lub zdrowia ludzkiego.
3. W przypadku stwierdzenia przez Przedsiębiorstwo lub organ Inspekcji Sanitarnej, obniżenia jakości dostarczanej wody, Odbiorcy przysługuje odszkodowanie na zasadach określonych w umowie.

ROZDZIAŁ VIII
STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG, W TYM SPOSOBY ZAŁATWIANIA REKLAMACJI ORAZ WYMIANY INFORMACJI DOTYCZĄCYCH W SZCZEGÓLNOŚCI ZAKŁÓCEŃ W DOSTAWIE WODY

§ 19

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.

§ 20

1. Każdy Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania usługi dostarczania wody i/lub odprowadzania ścieków przez Przedsiębiorstwo.
2. Ww. reklamacja zgłaszana jest w formie pisemnej.
3. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym niż 21 dni od dnia jej dostarczenia do Przedsiębiorstwa.
4. W szczególnych przypadkach, wymagających dokonania dodatkowych ustaleń, termin wskazany powyżej, może zostać wydłużony do 30 dni.
5. 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.

§ 21

1. W przypadku podejrzenia wystąpienia dostawy wody o jakości niezgodnej z Rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, lub przerw w dostawach wody, Odbiorca usług składa telefoniczną reklamację w stwierdzeniu ewentualnej nieprawidłowości i pisemnie, w terminie do 7 dni od daty jej wystąpienia.
2. Reklamacja może zostać wniesiona w innych niż wymienione w ust. 1 przypadkach, np. niewykonania lub nienależytego wykonania usługi.
3. Zgłaszana reklamacja przedstawiana jest Przedsiębiorstwu w trybie przewidzianym w procedurze reklamacyjnej obowiązującej w Przedsiębiorstwie.
4. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie dłużej jednak niż w terminie określonym w § 20 ust. 3. z zastrzeżeniem zapisu ust. 4.
5. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.
6. 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.
7. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację winna zawierać stosowne uzasadnienie.
8. W przypadku uwzględnienia reklamacji, Przedsiębiorstwo powiadamia Odbiorcę o wyniku rozpatrzenia, a także, jeżeli przyznano odszkodowanie, wysokości i formie jego wypłaty.
9. Zaliczenie odszkodowania lub należności na poczet przyszłych zobowiązań Odbiorcy może nastąpić jedynie za jego zgodą, wyrażoną pisemnie.
10. Wniesienie reklamacji przez Odbiorcę nie wstrzymuje obowiązku zapłaty należności za świadczone usługi przez Przedsiębiorstwo.

ROZDZIAŁ IX

WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWPOŻAROWE

§ 22

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.

§ 23

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.

§ 24

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

ROZDZIAŁ X
POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 25

W sprawach nie objętych niniejszym regulaminem obowiązują powszechnie obowiązujące przepisy prawa, a w szczególności ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.