

Projekt

z dnia 2 czerwca 2021 r.

Zatwierdzony przez

**UCHWAŁA NR
RADY GMINY MIEŚCISKO**

z dnia 2021 r.

w sprawie przyjęcia projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Mieścisko oraz miejscowości Kakulin i Kuszewo, Gmina Skoki

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 2020 r. poz. 2028) w związku z porozumieniem międzygminnym z dnia 7 stycznia 2021 r. w sprawie powierzenia Gminie Mieścisko częściowej realizacji zadania własnego Gminy Skoki z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę (Dz. Urz. Woj. Wielkopolskiego poz. 3969), uchwala się, co następuje:

§ 1. Przyjmuje się projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Mieścisko oraz miejscowości Kakulin i Kuszewo, Gmina Skoki, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Projekt regulaminu przekazuje się do zaopiniowania organowi regulacyjnemu – Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Poznaniu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.

§ 3. O przekazaniu projektu do zaopiniowania zawiadamia się przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne działające na terenie, o którym mowa w § 1.

§ 4. Do dokonania czynności, o których mowa w § 2 i 3, oraz podejmowania wszelkich innych czynności w toku postępowania w sprawie zaopiniowania projektu, w tym reprezentowania Rady Gminy Mieścisko, w szczególności przed Dyrektorem Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Poznaniu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, upoważnia się Wójta Gminy Mieścisko.

§ 5. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Uzasadnienie

Zgodnie z art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (dalej: „u.z.z.w.”), rada gminy, na podstawie projektów regulaminów dostarczania wody i odprowadzania ścieków opracowanych przez przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne, przygotowuje projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków oraz przekazuje go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu, zawiadamiając o tym przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne. Zgodnie z art. 27a u.z.z.w., organem regulacyjnym jest dyrektor regionalnego zarządu gospodarki wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie. W przygotowanym zgodnie z art. 19 ust. 5 u.z.z.w. projekcie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Mieścisko oraz miejscowości Kakulin i Kuszewo, Gmina Skoki, stanowiącym załącznik do niniejszej uchwały, zawarto prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług, w tym:

- 1) minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków;
- 2) warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług;
- 3) sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach;
- 4) warunki przyłączania do sieci;
- 5) warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych;
- 6) sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza;
- 7) sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków;
- 8) standardy obsługi odbiorców usług, w tym sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków;
- 9) warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe. Projekt regulaminu uwzględnia zmiany wynikające z ustawy z dnia 13 lutego 2020 r. o zmianie ustawy – Prawo budowlane oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. poz. 471), która dodaje do przepisów ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, z dniem 19 września 2020 r., przepis art. 19a u.z.z.w. W tym celu proponuje się, aby rozdział 5 Regulaminu („Warunki przyłączania do sieci”) uregulowany został w brzmieniu uwzględniającym nowy przepis art. 19a u.z.z.w. Do przekazania projektu regulaminu oraz poinformowania o tymże przekazaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne działające na terenie Gminy Mieścisko oraz miejscowości Kakulin i Kuszewo, Gmina Skoki, upoważniono Wójta Gminy Mieścisko, jako organ wykonujący uchwały rady z mocy art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym. Z uwagi na powyższe, podjęcie przedmiotowej uchwały jest zasadne.

Załącznik do uchwały przyjęcia projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Mieścisko oraz miejscowości Kakulin i Kuszewo, Gmina Skoki

PROJEKT REGULAMINU

**DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW
NA TERENIE GMINY MIEŚCISKO ORAZ MIEJSCOWOŚCI KAKULIN I KUSZEWO, GMINA SKOKI**

**Rozdział 1.
Przepisy ogólne**

§ 1. 1. Uchwała się regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie:

- 1) Gminy Mieścisko;
- 2) miejscowości Kakulin i Kuszewo, Gmina Skoki – zgodnie z § 1 ust. 1 porozumienia międzygminnego z dnia 7 stycznia 2021 r. w sprawie powierzenia Gminie Mieścisko częściowej realizacji zadania własnego Gminy Skoki z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę (Dz. Urz. Woj. Wielkopolskiego poz. ...),
- zwany dalej Regulaminem.

2. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę za pomocą urządzeń wodociągowych oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych na terenie, o którym mowa w ust. 1.

§ 2. 1. Ileć w Regulaminie mowa jest o „ustawie” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028).

2. użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie, jakie nadają im akty wyższego rzędu, w tym ustawa.

3. Postanowienia Regulaminu odnoszące się do taryfy, znajdują zastosowanie do taryfy tymczasowej w rozumieniu ustawy.

Rozdział 2.

Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków

§ 3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnienia następującego minimalnego poziomu świadczonych usług:

- 1) ciągłości i niezawodności dostawy wody do nieruchomości, dla której zawarto umowę, zgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej, o ciśnieniu umożliwiającym użytkowanie wody nie mniejszym niż 0,05 MPa i nie większym niż 0,6 MPa, w ilości nie mniejszej niż 0,1 m³ na dobę na 1 mieszkańca;
- 2) zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi o jakości określonej w przepisach wydanych na podstawie ustawy, o parametrach nie gorszych niż:
 - a) mangan – 0,050 mg Mn/l,
 - b) jon amonowy – 0,50 mg NH₄⁺/l,
 - c) azotany – 50 mg NO₃⁻/l,
 - d) azotyny – 0,50 mg NO₂⁻/l,
 - e) fluorki – 1,5 mg F/l,
 - f) barwa – 15 mg Pt/l,
 - g) mętność – 1 NTU,
 - h) pH – 6,5-9,5;
- 3) ciągłości i niezawodności odprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i obowiązującą umową w ilości nie mniejszej niż 0,1 m³ na dobę na 1 mieszkańca.

Rozdział 3.

Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 4. Umowa o dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków zawierana jest z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.

§ 5. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa i udostępnia w swojej siedzibie i na stronie internetowej wzór wniosku o zawarcie umowy, w którym określa się:

- 1) dane identyfikacyjne wnioskodawcy;
- 2) wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę;
- 3) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też posiada własne ujęcie wody;
- 4) oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków;
- 5) oświadczenie wnioskodawcy na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczaną wodę;
- 6) oświadczenie wnioskodawcy, jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy;
- 7) oświadczenie wnioskodawcy w zakresie korzystania z innego źródła poboru wody.

2. W przypadku stwierdzenia niekompletności złożonego wniosku, przedsiębiorstwo zobowiązane jest wezwać składającego wniosek o uzupełnienie w niezbędnym zakresie.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne sporządza i przedkłada wnioskodawcy projekt umowy niezwłocznie, nie później niż w terminie 21 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku o jej zawarcie.

4. Umowa może zostać zawarta w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub poza nim. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, odbiorcy usług będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od takiej umowy w terminach i zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287).

Rozdział 4.

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

§ 6. 1. Długość okresu obrachunkowego określa umowa.

2. Zmiana taryf, w tym wysokości i rodzajów cen i stawek opłat, jak również zmiana grupy taryfowej, do której zaliczony został odbiorca usług, wymaga podania taryf do wiadomości publicznej zgodnie z przepisami ustawy.

3. 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.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dołącza do umowy w chwili jej zawarcia aktualnie obowiązującą taryfę.

5. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura. Dopuszcza się możliwość przesłania faktury w formie elektronicznej.

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

7. W przypadku niemożności odczytania wskazań wodomierza lub urządzenia pomiarowego, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wystawia fakturę zaliczkową, która zostaje skorygowana w następnym okresie rozliczeniowym.

8. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może dopuścić, z przyczyn stojących po stronie odbiorcy usług, nie częściej niż co drugi okres rozliczeniowy, podanie odczytu przez odbiorcę usług.

§ 7. 1. W przypadku udokumentowania wystąpienia awarii instalacji wodociągowej będącej w posiadaniu odbiorcy usług, wskutek której wyciekająca woda nie została odprowadzona do sieci kanalizacyjnej, na pisemny wniosek odbiorcy usług przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może zmniejszyć należności za odprowadzone ścieki.

2. Na dzień zmiany taryfy przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie dokonuje dodatkowych odczytów wodomierzy. Ilość pobranej wody w okresie obowiązywania taryfy przed zmianą oraz ilość pobranej wody w okresie obowiązywania zmienionej taryfy, ustala się na podstawie średniodobowego zużycia wody w okresie rozliczeniowym, w którym nastąpiła zmiana taryfy.

Rozdział 5.

Warunki przyłączania do sieci

§ 8. 1. Warunkiem przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej jest istnienie będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych umożliwiających przyłączenie nieruchomości poprzez budowę przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, a następnie umożliwiających dostarczanie wody lub odbiór ścieków w ilości oraz w celu określonym we wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, przy uwzględnieniu możliwości realizacji usług przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

2. Stwierdzenie istnienia warunków przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej albo braku takich warunków odbywa się na pisemny wniosek skierowany do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie do sieci. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa i udostępnia w swojej siedzibie i na stronie internetowej wzór wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć wniosek podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci także wówczas, kiedy to jest wniosek nieoparty na wzorze, o którym mowa w zdaniu poprzednim.

3. Wydawanie warunków przyłączenia do sieci odbywa się w trybie i na zasadach przewidzianych w przepisie art. 19a ustawy.

§ 9. Warunki przyłączenia do sieci powinny co najmniej zawierać:

- 1) miejsce i sposób włączenia przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego do sieci oraz sposób połączenia z instalacjami wodociągowymi lub kanalizacyjnymi nieruchomości;
- 2) parametry techniczne przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego;
- 3) ciśnienie i ilość wody dostarczanej do nieruchomości lub ilość, rodzaj i jakość odprowadzanych ścieków;
- 4) dane szczegółowe dotyczące: średnicy i miejsca lokalizacji wodomierza głównego wraz z zaworami, wodomierzy przy punktach czerpalnych i wodomierzy dodatkowych, parametrów i miejsca lokalizacji urządzenia pomiarowego i parametrów innych urządzeń technicznych wynikających z dokumentacji projektowej;
- 5) w przypadku wystąpienia z wnioskiem o przyłączenie do sieci kanalizacyjnej, w związku z planowanym wprowadzaniem ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa dodatkowo dopuszczalne wskaźniki zanieczyszczeń w ściekach.

§ 10. Przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przysługuje, na zasadzie wyłączności, prawo do dokonywania połączenia (wcinek) nowych przyłączy i instalacji do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej, którą eksploatuje oraz ich uruchomienie.

§ 11. W przypadku konieczności dokonania zmian w wydanych warunkach przyłączenia do sieci, podmiot ubiegający się o przyłączenie nieruchomości do sieci składa wniosek o zmianę wydanych warunków lub wniosek o wydanie nowych warunków przyłączenia nieruchomości do sieci.

Rozdział 6.

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 12. Ustala się warunki techniczne określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:

- 1) przyłącze wodociągowe należy wykonać z rur PE 100 min. SDR 17 o minimalnej średnicy 25 mm;

- 2) w miejscu włączenia przyłącza wodociągowego do sieci należy wmontować zawór odcinający lub zasuwę, a obudowę zaworu lub zasuwy wyposażyć w skrzynkę uliczną i zabezpieczyć przed zniszczeniem;
- 3) przyłącze wodociągowe powinno być zakończone podejściem wodomierzowym, służącym do zamontowania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wodomierza;
- 4) przyłącze kanalizacyjne należy wykonać z rur PCV-U min. SN 4 a ciągach komunikacyjnych SN 8 o minimalnej średnicy 160 mm;
- 5) przy instalacjach kanalizacyjnych zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń typu przepompownie przydomowe.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania odbioru przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wykonanego przyłącza

§ 13. 1. Odbiór przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego odbywa się po pisemnym, telefonicznym lub drogą elektroniczną zgłoszeniu gotowości do odbioru przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

2. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego powinno zawierać:

- 1) dane identyfikujące osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci i oznaczenie daty i symbolu/numeru warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej;
- 2) termin odbioru proponowany przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

3. Po zgłoszeniu w formie pisemnej gotowości do odbioru przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od dnia zgłoszenia w formie pisemnej, dokonuje odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.

4. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem (zakryciem) przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego. Wszelkie odcinki przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.

5. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej. Określone w warunkach przyłączenia do sieci próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron (osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci i przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego).

6. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w ust. 5, są potwierdzane przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci i upoważnionego przedstawiciela przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w sporządzanych protokołach.

7. Protokół odbioru technicznego przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego powinien zawierać co najmniej:

- 1) datę odbioru;
- 2) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia);
- 3) uwagi dotyczące różnic pomiędzy wydanymi warunkami przyłączenia do sieci lub projektem, a sposobem realizacji przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego;
- 4) skład komisji dokonującej odbioru, tj. przedstawiciel przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci oraz wykonawca, i podpisy jej członków.

8. Załącznikami do protokołu odbioru końcowego są atesty, deklaracje zgodności bądź aprobaty techniczne materiałów wykorzystywanych do budowy przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.

9. Przyłączenie nieruchomości do sieci następuje po wykonaniu przyłącza i podpisaniu protokołu odbioru technicznego.

10. Protokół odbioru przyłączy wodociągowego lub kanalizacyjnego, podpisany przez osoby, o których mowa w ust. 7 pkt. 4, stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania przyłączy i upoważnia odbiorcę usług do wystąpienia z wnioskiem o zawarcie umowy.

Rozdział 8.

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

§ 14. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty oraz na swojej stronie internetowej z wyprzedzeniem co najmniej 3 dniowym.

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

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 w sposób zwyczajowo przyjęty oraz na swojej stronie internetowej odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

4. W przypadku niedotrzymania 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.

5. W przypadku, o którym mowa w ust. 4, wykluczającym możliwość spożycia wody przez ludzi, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie w sposób zwyczajowo przyjęty oraz na swojej stronie internetowej odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

Rozdział 9.

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

§ 15. 1. Odbiorca usług ma prawo do:

- 1) uzyskiwania od przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wszelkich informacji dotyczących realizowanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług;
- 2) wyjaśnienia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne treści: umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, warunków przyłączenia nieruchomości do sieci, umowy o przyłączenie nieruchomości do sieci i innych wiążących odbiorcę usług dokumentów;
- 3) uzyskiwania od przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego informacji o przewidywanych zakłóceniach w realizacji usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela informacji wskazanych w ust. 1 niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni w formie wskazanej przez odbiorcę usług.

§ 16. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia wszystkim zainteresowanym w swojej siedzibie oraz na swojej stronie internetowej:

- 1) informację o aktualnie obowiązujących taryfach cen i stawek opłat obowiązujących na terenie gminy;
- 2) ujednolicony tekst Regulaminu;
- 3) ujednolicony tekst ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

§ 17. 1. Odbiorca usług ma prawo składać do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego reklamacje dotyczące świadczonych usług w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych opłat. Reklamacje mogą być zgłaszane pisemnie, telefonicznie, pocztą elektroniczną lub ustnie w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

2. Odbiorca usług, który składa reklamację, powinien wskazać przedmiot reklamacji, przedstawić okoliczności uzasadniające reklamację oraz wskazać numer i datę umowy i dołączyć dokumenty lub inne dowody umożliwiające jej rozpatrzenie.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od daty jej otrzymania. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu o dalsze 14 dni, po uprzednim zawiadomieniu reklamującego.

4. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości lub obiektu budowlanego należącego do reklamującego odbiorcy usług, odbiorca usług obowiązany jest udostępnić nieruchomość lub obiekt budowlany osobom reprezentującym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne. Zaniechanie powyższego obowiązku przez odbiorcę usług wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji do czasu udostępnienia nieruchomości lub obiektu budowlanego.

5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Możliwe jest także udzielenie odpowiedzi na reklamację telefonicznie, pocztą elektroniczną lub w inny sposób, o ile odbiorca usług wyraża na to zgodę.

6. Odmowa uwzględnienia reklamacji w całości lub w części wymaga uzasadnienia.

7. Reklamacja co do wysokości należności wynikającej z faktury nie wstrzymuje obowiązku terminowej jej zapłaty. W przypadku uwzględnienia reklamacji przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, należna odbiorcy usług kwota zostanie zwrócona w terminie 14 dni lub na żądanie odbiorcy usług zaliczona na poczet przyszłych należności.

8. W przypadku reklamacji wskazań wodomierza głównego, reklamacja zostanie uwzględniona, o ile kontrola potwierdzi nieprawidłowość działania wodomierza. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji, odbiorca usług pokrywa koszty sprawdzenia wodomierza.

9. Jeśli reklamacja dotyczy parametrów wody, ich sprawdzenie następuje na przyłączy wodociągowym lub na najbliższym odcinku sieci wodociągowej w miejscu technicznie dostępnym.

§ 18. 1. Reklamacje jakości wody, ciągłości dostaw i ciśnienia wody dostarczonej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powinny być zgłaszane niezwłocznie po stwierdzeniu nieprawidłowości w celu dokonania sprawdzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ich zasadności.

2. Pozostałe reklamacje odbiorca usług może zgłaszać w terminie do 21 dni od daty otrzymania faktury lub zdarzenia stanowiącego podstawę reklamacji.

§ 19. Informacje podane przez odbiorcę usług w umowie, dotyczące w szczególności: adresu siedziby lub miejsca zamieszkania, adresu do korespondencji, wiążą strony do czasu pisemnego zawiadomienia o ich zmianie przez odbiorcę usług. Odbiorca usług ponosi odpowiedzialność za wszystkie skutki wynikające z zaniedbania tego obowiązku.

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 20. Prawo do pobierania wody na cele przeciwpożarowe z sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego posiadają wyłącznie jednostki straży pożarnej.

§ 21. Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem miejsca i daty poboru określa pisemna informacja składana przez komendanta straży pożarnej Gminie Mieścisko, stanowiąca podstawę rozliczeń pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a Gminą Mieścisko.