

UCHWAŁA NR III/14/18
RADY GMINY MIEŚCISKO
z dnia 21 grudnia 2018 r.

w sprawie: przekazania do zaopiniowania organowi regulacyjnemu projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Mieścisko.

Na podstawie art. 18 ust.2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 994 ze zm.) oraz 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), Rada Gminy Mieścisko uchwala, co następuje:

§ 1. Przekazuje się do zaopiniowania organowi regulacyjnemu projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Mieścisko, stanowiący załącznik do uchwały.

§ 2. Traci moc Uchwała Nr XLI/265/18 Rady Gminy Mieścisko z dnia 1 sierpnia 2018 r. w sprawie przekazania do zaopiniowania organowi regulacyjnemu projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Mieścisko.

§ 4. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

UZASADNIENIE

do Uchwały Nr III/14/18 Rady Gminy Mieścisko
z dnia 21 grudnia 2018 r.

w sprawie: przekazania do zaopiniowania organowi regulacyjnemu projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Mieścisko.

Zgodnie z art. 8 ust.2 ustawy z dnia 27 października 2017 r. o zmianie ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2017 r. poz. 2180) Rada Gminy w terminie 2 miesięcy od dnia przedstawienia przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, po dokonaniu jego analizy przekazuje go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu.

Zgodnie z 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) Rada Gminy na podstawie projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków opracowanego przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne, przygotowuje projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków oraz przekazuje go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu, zawiadamiając o tym przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne.

Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne Aquanet Sp. z o.o. w Mieścisku, działające na terenie Gminy Mieścisko, złożyło projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków Radzie Gminy Mieścisko w dniu 11 czerwca 2018 r., który skorygowało w dniu 20 lipca 2018 r.

Po dokonaniu analizy powyższego projektu regulaminu, Rada Gminy Mieścisko przekazała go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu tj. Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej – Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, zawiadamiając o tym przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne.

Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie Regionalny Zarząd Gospodarki Wodnej w Poznaniu postanowieniem nr PO.RET.070.196.1.2018.SK z dnia 7 listopada 2018 r. przedstawiło opinie o projekcie regulaminu Rady Gminy Mieścisko, w sprawie dostarczania wody i odprowadzania ścieków, w której stwierdziło, iż część zapisów tego regulaminu jest niezgodna z przepisami ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

Postanowienie zostało przekazane przedsiębiorstwu wodociągowo – kanalizacyjnemu, które po przeanalizowaniu przedstawionych uwag zawartych w powyższym postanowieniu zaproponowało zmiany dotyczące treści projektu regulaminu, uwzględniające uwagi organu opiniującego.

W oparciu o w/w projekt, Rada Gminy Mieścisko przygotowała projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, który ponownie przekaże do zaopiniowania organowi regulacyjnemu, zawiadamiając o tym przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne.

Po uzyskaniu stosownej opinii, Rada Gminy Mieścisko będzie uprawniona do uchwalenia „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Mieścisko”.

Załącznik do Uchwały Nr III/14/18 Rady Gminy Mieścisko
z dnia 21 grudnia 2018 r. w sprawie przekazania do zaopiniowania
organowi regulacyjnemu projektu regulaminu dostarczania wody
i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Mieścisko

PROJEKT
REGULAMIN
DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW
NA TERENIE GMINY MIEŚCISKO

Rozdział I
Postanowienia ogólne

§ 1

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 Gminy Mieścisko.

§ 2

1. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:
 - 1) ustawa - ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków;
 - 2) Regulamin – niniejszy dokument uchwalony przez Radę Gminy Mieścisko.
2. Użyte w Regulaminie określenia, niezdefiniowane w ust. 1, zdefiniowane są w szczególności w ustawie i w przepisach wydanych na jej podstawie, w ustawie prawo budowlane i przepisach wydanych na jej podstawie, w ustawie o prawach konsumenta, oraz ustawie prawo wodne.

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

§ 3

1. 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 granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych, m.in. strukturą i średnicą przyłącza wodociągowego;
- 2) zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia o jakości określonej w rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r., w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.
 - 3) dostarczenia wody o wymaganej ilości określonej w umowie z odbiorcą usług;
 - 4) ciągłości i niezawodności odprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i obowiązującą umową o odprowadzanie ścieków, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych, m.in. strukturą i średnicą przyłącza kanalizacyjnego.

Rozdział III

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:
 - a) dane identyfikacyjne wnioskodawcy,
 - b) wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę,
 - c) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też posiada własne ujęcie wody,
 - d) oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków,
 - e) oświadczenie wnioskodawcy na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczaną wodę,
 - f) oświadczenie wnioskodawcy, jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy,
 - g) 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.

Rozdział IV

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

§ 6

1. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług, na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.
2. Długość okresu obrachunkowego określa umowa.
3. 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.
4. 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.
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dołącza do umowy w chwili jej zawarcia aktualnie obowiązującą taryfę.
6. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura. Dopuszcza się możliwość przesłania faktury w formie elektronicznej.
7. 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.
8. W przypadku niemożności odczytania wskazań wodomierza lub urządzenia pomiarowego, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wystawia fakturę zaliczkową, która zostaje skorygowana w następnym okresie rozliczeniowym.
9. 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

Jeżeli odbiorca usług odprowadzający ścieki nie posiada urządzenia pomiarowego a pobiera wodę z sieci wodociągowej i z własnych ujęć, podstawą do ustalania ilości odprowadzonych ścieków jest suma wskazań wodomierza głównego i wodomierza dla pomiaru ilości wody pobieranej z własnego ujęcia.

§ 8

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 V

Warunki przyłączania do sieci

§ 9

1. Warunkiem przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej jest istnienie będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego urządzeń wodociągowych i/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.
3. Wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci powinien zawierać:
 - 1) imię i nazwisko (nazwę) wnioskodawcy i adres do korespondencji, względnie sposób reprezentacji wnioskodawcy wraz z dokumentem (lub jego kopią) potwierdzającym jej prawidłowość, a w razie działania wnioskodawcy przez przedstawiciela – podstawę umocowania, adres do korespondencji;
 - 2) adres nieruchomości, do której ma być zbudowane przyłącze, z podaniem numeru ewidencyjnego działki i numeru jej księgi wieczystej;
 - 3) rodzaj przyłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne);
 - 4) planowaną wielkość poboru wody, jej przeznaczenie lub planowaną ilość odprowadzanych ścieków i określenie ich rodzaju, a w przypadku ścieków przemysłowych - wskazanie przewidywanej ilości i jakości odprowadzanych ścieków oraz dane o przewidywanym sposobie ich podczyszczania.

§ 10

1. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje osobie ubiegającej się o przyłączenie warunki przyłączenia do sieci określające możliwość dostępu do usług wodociągowych i/lub kanalizacyjnych.
2. Warunki przyłączenia do sieci powinny zawierać:
 - 1) miejsce i sposób włączenia przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego do sieci oraz sposób połączenia z instalacjami wodociągowymi i kanalizacyjnymi nieruchomości;
 - 2) parametry techniczne przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego;
 - 3) ciśnienie i ilość wody dostarczanej do nieruchomości;
 - 4) ilość, rodzaj i jakość odprowadzanych ścieków;
 - 5) 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;
 - 6) termin ważności warunków przyłącza, nie krótszy niż dwa lata,

- 7) 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.
3. Warunki przyłączenia do sieci wydaje się w terminie 30 dni od dnia otrzymania kompletnego wniosku o wydanie warunków z załącznikami.

§ 11

1. Wykonanie przyłącza wymaga wcześniejszego opracowania dokumentacji projektowej na podstawie wydanych warunków technicznych oraz jej uzgodnienia z przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym.
2. 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.

Rozdział VI

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 12

Techniczne warunki możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych wynikają 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 źródeł wody, przepustowość stacji uzdatniania wody i skuteczność technologii uzdatniania wody), możliwości oczyszczania ścieków (przepustowość oczyszczalni, wydajność i skuteczność zastosowanej technologii oczyszczania ścieków i zagospodarowania osadów), a także możliwości techniczne dotyczącej układów sieci dystrybucji wody oraz odbioru i przesyłu (w tym przepompowywania) ścieków. Dostępność do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniona jest od rozkładu i obszaru objętego sieciami oraz uwarunkowana jest położeniem instalacji odbiorcy względem poziomu urządzeń przedsiębiorstwa. Szczegółowe techniczne warunki dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych ustalane są w warunkach przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, o których mowa w Rozdziale V niniejszego regulaminu.

Rozdział VII

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 i/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, 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 oraz z projektem przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego..
6. Przed zasypaniem podmiot przyłączany zobowiązany jest wykonać operat geodezyjny, w zakresie wskazanym w przepisach wykonawczych do art. 43 ust. 4 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo budowlane, w dwóch egzemplarzach, z których jeden dostarczy do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, a drugi do odpowiedniego urzędu zajmującego się aktualizacją dokumentacji geodezyjnej.
7. 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).
8. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w ust. 7 Regulaminu są potwierdzane przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci i upoważnionego przedstawiciela przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w sporządzanych protokołach.
9. 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 i podpisy jej członków.
10. Załącznikami do protokołu odbioru końcowego są atesty, deklaracje zgodności bądź aprobaty techniczne materiałów wykorzystywanych do budowy przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego oraz operat geodezyjny, o którym mowa w ust. 6.

Rozdział VIII

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 IX
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.

§ 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 X

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 20

Zapewnienie dostawy wody na cele przeciwpożarowe następuje na mocy umowy zawieranej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z Gminą Mieścisko.

§ 21

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

§ 22

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