

**UCHWAŁA NR III/16/18
RADY GMINY RACZKI**

z dnia 28 grudnia 2018 r.

**w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy
Raczki**

Na podstawie z art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2018 r. poz. 994, poz. 1000, poz. 1349, poz. 1432) oraz art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152, poz. 1629), po uzyskaniu pozytywnej opinii Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Białymstoku Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie Rada Gminy Raczki uchwała, co następuje:

§ 1. Przyjmuje się Regulamin dostarczania wody na terenie Gminy Raczki stanowiący załącznik do uchwały .

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Raczki.

§ 3. Traci moc uchwała Nr XXXII/243/18 Rady Gminy Raczki z dnia 17 października 2018 r. w przyjęcia projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Raczki.

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

Przewodniczący Rady

Piotr Słowikowski

Załącznik do uchwały Nr III/16/18

Rady Gminy Raczki

z dnia 28 grudnia 2018 r.

REGULAMIN ZBIOROWEGO DOSTARCZANIA WODY I ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY RACZKI

ROZDZIAŁ I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1. Regulamin określa zasady zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Raczki, w tym wzajemne prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.

§ 2. Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **Ustawa** – ustawę 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.);
- 2) **Przedsiębiorstwo** – przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, o którym mowa w art. 2 pkt 4 ustawy.

ROZDZIAŁ II. MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

§ 3. 1. Przedsiębiorstwo wykonuje swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków udzielone przez Wójta Gminy Raczki.

2. Przedsiębiorstwo na podstawie zawartej umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków:

- 1) dostarcza Odbiorcy usług wodę:
 - a) o odpowiednim ciśnieniu, nie niższym niż 0,10 MPa, mierzonym na przyłączy wodociągowym,
 - b) o normatywnej jakości odpowiadającej wodzie przeznaczonej do spożycia przez ludzi, określonej w przepisach wydanych na podstawie art. 13 ustawy,
 - c) w ilości nie mniejszej niż 1 m³/h;
- 2) odbiera ścieki w sposób ciągły, o stanie i składzie zgodnym z przepisami art. 9-11 ustawy, w ilości nie mniejszej niż 1,5 m³/h.

§ 4. 1. Przedsiębiorstwo prowadzi regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody i jakości odprowadzanych ścieków bytowych i przemysłowych oraz kontrolę przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych.

2. Przedsiębiorstwo informuje konsumentów, o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w sposób określony w przepisach wydanych na podstawie art. 13 ustawy.

§ 5. 1. Przedsiębiorstwo zapewnia prawidłową eksploatację urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, w tym dokonuje na własny koszt niezbędnych napraw.

2. Przedsiębiorstwo zapewnia niezawodne działanie przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych znajdujących się w jego eksploatacji na podstawie tytułu prawnego (własność, prawa obligacyjne).

§ 6. 1. Odbiorca usług zobowiązany jest do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami ustawy i niepowodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo oraz nieutrudniający działalności Przedsiębiorstwa.

2. Szczegółowe prawa i obowiązki Odbiorcy usług określa umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

ROZDZIAŁ III.

SZCZEGÓŁOWE WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

§ 7. 1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest zawrzeć umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków z Odbiorcą usług, którego nieruchomość została przyłączona do sieci wodociągowej i/lub do sieci kanalizacyjnej.

2. Przedsiębiorstwo określa wzór wniosku o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.

3. Przedsiębiorstwo sporządza i przedkłada wnioskodawcy projekt umowy niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 od dnia złożenia kompletnego wniosku o zawarcie umowy.

4. Umowa z Odbiorcą usług – konsumentem jest zawierana w siedzibie Przedsiębiorstwa.

§ 8. Umowa jest zawierana na czas nieokreślony, chyba że:

- 1) tytuł prawny do nieruchomości przyłączonej do sieci został ustanowiony na czas określony;
- 2) po upływie określonego w umowie terminu realizacja postanowień umowy nie jest możliwa;
- 3) umowa na czas określony dotyczy obiektu w budowie – do czasu stwierdzenia prawidłowości wykonania oraz zgodności z wydanymi warunkami przyłączenia i projektem technicznym wykonanych przyłączy potwierdzonych protokołem odbioru końcowego.
- 4) wnioskodawca składa wniosek o zawarcie umowy na czas określony.

§ 9. 1. Wszelkie zmiany faktyczne i prawne skutkujące zmianą treści umowy Odbiorca usług powinien zgłaszać Przedsiębiorstwu w ciągu 7 dni.

2. Nie wymaga zmiany umowy zastosowanie przez Przedsiębiorstwo nowej taryfy lub grupy taryfowej.

3. Zmiana okresu rozliczeniowego stanowi zmianę umowy.

4. Rozwiązanie lub wygaśnięcie umowy skutkuje zastosowaniem przez Przedsiębiorstwo środków technicznych uniemożliwiających dalsze korzystanie z usług poboru wody lub odprowadzania ścieków.

§ 10. Postanowienia umów zawieranych przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcami usług nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy oraz postanowień niniejszego regulaminu.

ROZDZIAŁ IV.

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

§ 11. 1. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcą usług w oparciu o ceny i stawki określone w taryfie.

2. Wartość usługi dostarczonej odbiorcom przez Przedsiębiorstwo ustala się, jako iloczyn taryfowych cen i stawek opłat oraz odpowiadających im ilości świadczonych usług.

3. Ceny usług wodociągowych lub kanalizacyjnych, które nie są zawarte w taryfie, Przedsiębiorstwo określa w cenniku usług dostępnym w jego siedzibie i na stronie internetowej.

§ 12. 1. Ilość pobranej wody ustala się na podstawie:

- 1) wskazań wodomierza głównego;
- 2) wskazania wodomierzy w lokalach lub przy punktach czerpalnych w budynkach wielolokalowych;
- 3) przeciętnych norm zużycia wody;

4) oszacowania wysokości średniego poboru wody z trzech okresów rozliczeniowych w przypadku braku odczytu wodomierza głównego z przyczyn stojących po stronie Odbiorcy usług.

2. Przedsiębiorstwo dokonuje montażu i demontażu własnych wodomierzy w celu wymiany, naprawy, legalizacji, wykonania przeglądów technicznych oraz zmiany średnicy wodomierza w przypadkach uzasadnionych wielkością poboru wody.

3. Jeżeli Przedsiębiorstwo dopuściło rozliczanie na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, Odbiorca usług jest zobowiązany do powiadomienia w ciągu 7 dni o wszelkich zmianach skutkujących koniecznością zmiany rozliczeń, w szczególności: ilości osób zamieszkujących lub przebywających na nieruchomości oraz zwiększenia produkcji.

§ 13. 1. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego.

2. W przypadku braku urządzenia pomiarowego ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

3. Przy rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość zużycia tej wody ustalana jest na podstawie dodatkowego wodomierza zamontowanego przez Odbiorcę usług na wewnętrznej instalacji wodociągowej.

4. Zasady montażu dodatkowego wodomierza oraz zasady rozliczeń ilości odprowadzanych ścieków z uwzględnieniem wskazań dodatkowego wodomierza określa umowa.

§ 14. 1. Odczyt wodomierzy: głównego, dodatkowego, lokalowego, w punkcie czerpalnym na ujęciu własnym wody lub urządzenia pomiarowego następuje w umownych okresach rozliczeniowych.

2. Odczytu osobistego lub zdalnego dokonuje osoba reprezentująca Przedsiębiorstwo.

3. Przedsiębiorstwo może dopuścić, z przyczyn stojących po stronie Odbiorcy usług i nie częściej niż raz do roku, podanie odczytu przez Odbiorcę usług.

§ 15. 1. Wodomierz na ujęciu własnym wody służy do prawidłowego określenia ilości ścieków odprowadzanych przez Odbiorcę usług.

2. Jeżeli Odbiorca usług odprowadzający ścieki oraz pobierający wodę z sieci wodociągowej i z własnych ujęć, nie posiada urządzenia pomiarowego, podstawą do ustalania ilości odprowadzanych ścieków jest suma wskazań wodomierza głównego i wodomierza dla pomiaru ilości wody pobranej z własnego ujęcia.

3. W przypadku, o którym mowa w ust. 2, Odbiorca usług na własny koszt umożliwia Przedsiębiorstwu zainstalowanie wodomierza na ujęciu własnym wody.

§ 16. 1. Podstawą obciążenia Odbiorcy usług należnością za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo jest faktura.

2. W przypadku niemożności odczytania wskazań wodomierza lub urządzenia pomiarowego, Przedsiębiorstwo wystawia fakturę zaliczkową, która zostaje skorygowana w następnym okresie rozliczeniowym.

§ 17. 1. W przypadku kradzieży wodomierza, zerwania plomb, zawinionej przez Odbiorcę usług niesprawności lub uszkodzenia wodomierza, ustalenie ilości pobranej wody następuje w sposób określony w § 12 ust. 1 pkt 3 bądź pkt 4.

2. Odbiorca usług powinien:

1) pobierać wodę w celach i dla zasilania obiektów określonych w umowie;

2) pobierać wodę i odprowadzać ścieki tylko dla oznaczonych w umowie obiektów i miejsc przyłączeniowych.

3. Zakazuje się bez pisemnej zgody Przedsiębiorstwa:

1) odprowadzania ścieków opadowych i roztopowych do urządzeń kanalizacyjnych bez zawarcia odrębnej umowy;

2) pobierania wody z ulicznych hydrantów przeciwpożarowych na cele inne niż przeciwpożarowe;

3) podłączania do przyłącza lub instalacji wodociągowej oraz do instalacji kanalizacyjnej bądź przyłącza kanalizacyjnego innych nieruchomości.

ROZDZIAŁ V.

WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO S I E C I ORAZ SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§ 18. 1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek o wydanie warunków technicznych przyłączenia do w/w sieci oraz o zapewnienie dostarczania wody i/lub odprowadzania ścieków, złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie.

2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien zawierać, co najmniej:

- 1) oznaczenie wnioskodawcy;
- 2) adres nieruchomości z podaniem numeru działki, do której ma być zbudowane przyłącze;
- 3) adres do korespondencji;
- 4) oświadczenie o przysługującym wnioskodawcy do nieruchomości tytule prawnym, bądź korzystaniu z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym;
- 6) kserokopię aktualnej mapy sytuacyjno-wysokościowej określającej usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowych i/lub kanalizacyjnych oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu;
- 8) określenie rodzaju podłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne);
- 9) określenie ilości przewidywanego poboru wody i jej przeznaczenia;
- 12) określenie rodzaju i ilości odprowadzanych ścieków;
- 13) informacje określające charakterystykę techniczną obiektu, do którego będzie dostarczana woda w szczególności informacje o rodzaju zabudowy oraz o ewentualnym posiadaniu własnych ujęć wody;
- 15) datę i podpis wnioskodawcy.

3. Przedsiębiorstwo opracowuje i udostępnia zainteresowanym wzór wniosku o wydanie warunków przyłączenia.

§ 19. 1. Warunki techniczne przyłączenia określają w szczególności:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia instalacji Odbiorcy usług do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej,
- 2) parametry techniczne przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego,
- 3) maksymalne dobowe zapotrzebowanie na pobór wody i/lub odbiór ścieków,
- 4) wytyczne dotyczące zainstalowania wodomierza głównego,
- 5) procedurę przyłączenia do sieci,
- 6) termin ważności warunków.

2. W przypadku istnienia technicznych możliwości przyłączenia do sieci nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie, Przedsiębiorstwo w terminie do 14 dni od otrzymania wniosku wydaje warunki techniczne przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej oraz o zapewnienie dostarczania wody i/lub odprowadzania ścieków. W sprawach skomplikowanych termin wydania warunków może ulec wydłużeniu do 30 dni.

3. Wydane warunki przyłączenia nieruchomości do sieci są ważne przez 24 miesiące od daty ich wydania.

§ 20. 1. Na podstawie warunków przyłączenia podmiot przyłączany opracowuje projekt techniczny przyłącza.

2. Projekt, o którym mowa w ust. 1, wymaga uzgodnienia z Przedsiębiorstwem, które zajmuje pisemne stanowisko w terminie nie dłuższym niż 7 dni od daty jego założenia.

3. Projekt techniczny przyłącza zawiera:

- 1) część tekstową – opis techniczny, w tym obliczenia dotyczące średnicy przyłącza, doboru wodomierza;
- 2) część rysunkową zawierającą: plan sytuacyjny na kopii mapy zasadniczej, profile przyłączy, sieci, schemat węzła wodomierzowego z lokalizacją zaworu antyskażeniowego;
- 3) kserokopię uprawnień projektowych;
- 4) oświadczenie o prawie dysponowania terenem na cele budowy, w razie usytuowania przyłączy poza nieruchomością podmiotu przyłączanego.

4. Pisemne uzgodnienie, o którym mowa w ust.2, stanowi podstawę do budowy przyłącza.

5. Przedsiębiorstwu przysługuje prawo nadzoru wszelkich prac związanych z realizacją przyłącza pod względem:

- 1) zgodności jego realizacji z wydanymi warunkami technicznymi;
- 2) jakości wykonywanych robót;
- 3) egzekwowania wydanych zaleceń warunkujących jego prawidłowe funkcjonowanie i eksploatację.

§ 21. 1. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, jeżeli nie posiada technicznych możliwości przyłączenia do sieci i świadczenia usług w zakresie dostawy wody i odprowadzania ścieków. W takim przypadku Przedsiębiorstwo pisemnie informuje wnioskodawcę o przyczynach odmowy, nie później niż w terminie 7 dni od stwierdzenia istnienia podstawy odmowy.

2. W przypadku gdy wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych nie przewiduje w danym miejscu budowy sieci, osoba zainteresowana przyłączeniem do sieci może ją wybudować z własnych środków po uzyskaniu pisemnej zgody Przedsiębiorstwa i określeniu przez niego warunków technicznych.

ROZDZIAŁ VI. WARUNKI TECHNICZNE OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚCI DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH

§ 22. 1. Potencjalni Odbiorcy usług wodociągowych i/lub kanalizacyjnych mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności tych usług w siedzibie Przedsiębiorstwa.

2. Dostęp do usług uwarunkowany jest technicznymi możliwościami istniejących urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, takimi jak: przepustowość, zdolność produkcyjna, lokalizacja nieruchomości, stan techniczny urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

3. Możliwość dostępu do usług wodociągowych w przyszłości określają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych z wyłączeniem przypadku o którym mowa w art. 21 ust. 7 ustawy.

§ 23. 1. Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo- kanalizacyjnych w konkretnym przypadku wyznaczają:

- 1) warunki przyłączenia;
- 2) umowa o przyłączenie;
- 3) informacja o niewiążącym charakterze udzielana przez Przedsiębiorstwo osobom zainteresowanym nabyciem nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci.

2. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci odrębnym przyłączem wodociągowym lub kanalizacyjnym.

3. Odbiorcy usług zabrania się lokalizacji budynków i budowli oraz nasadzania drzew i krzewów na sieciach wodociągowych w pasie o szerokości 3m, po 1,5m od osi sieci wodociągowej oraz na sieciach kanalizacyjnych w pasie o szerokości 5m, po 2,5m od osi sieci kanalizacyjnej, chyba, że Przedsiębiorstwo wyda zgodę na odstępstwo.

4. Odbiorca usług zabezpiecza pomieszczenie, w którym znajduje się zestaw wodomierza głównego, przed zalaniem wodą, zamrażaniem oraz dostępem osób niepowołanych.

ROZDZIAŁ VII. SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§ 24. 1. Wykonane przyłącze podlega odbiorowi technicznemu, który polega na sprawdzeniu przez Przedsiębiorstwo zgodności wykonania przyłącza z dokumentacją projektową i warunkami przyłączenia, w tym kontroli:

- 1) ułożenia rur w otwartym wykopie, pod rygorem odkrycia wykonanego przyłącza przez podmiot przyłączający bądź pokrycia kosztu inspekcji TV przyłącza kanalizacyjnego;
- 1) funkcjonowania zestawu wodomierzowego na przyłączy wodociągowym w budynku lub w studni wodomierzowej;
- 2) wykonania studni wodomierzowej na przyłączy wodociągowym;
- 3) wykonania studni kanalizacyjnej na przyłączy kanalizacyjnym.

2. Przed sporządzeniem protokołu odbioru końcowego przyłącza, osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci zobowiązana jest dostarczyć Przedsiębiorstwu geodezyjną inwentaryzację powykonawczą przyłącza, o której mowa w przepisach wydanych na podstawie art. 43 ust. 1 i 3 ustawy – Prawo budowlane (Dz. U. z 2017 r. poz. 1332, z późn. zm.)

3. Protokół odbioru przyłącza stanowi potwierdzenie prawidłowości jego wykonania.

4. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci, jeżeli przyłącze zostało wykonane: bez uzyskania jego zgody, niezgodnie z warunkami technicznymi lub niniejszym regulaminem.

5. Włączenie dopływu wody z sieci wodociągowej lub włączenie odbioru ścieków do sieci kanalizacyjnej, dokonywane jest przez Przedsiębiorstwo niezwłocznie po dokonaniu odbioru technicznego przyłącza oraz zawarciu umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.

6. Pobór wody z sieci wodociągowej i/lub odprowadzanie ścieków do sieci kanalizacyjnej bez zawarcia z Przedsiębiorstwem umowy, o której mowa w §7 regulaminu, skutkuje sankcjami karnymi określonymi w art. 28 ustawy.

ROZDZIAŁ VIII. SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI USŁUG I ODPOWIEDNICH PARAMETRÓW DOSTARCZANEJ WODY I WPROWADZANYCH DO SIECI KANALIZACYJNEJ ŚCIEKÓW

§ 25. 1. Przedsiębiorstwo ma obowiązek poinformowania Odbiorców usług o:

- 1) planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody;
- 2) stopniu przewidywanego obniżenia jakości wody;
- 3) przewidywanych zakłóceniach odbioru ścieków;

- w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem, co najmniej 2 dniowym.

2. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin Przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie Odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

3. W nagłych przypadkach niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków, Przedsiębiorstwo informuje niezwłocznie Odbiorców usług o rodzaju zakłóceń i przewidywanym czasie ich trwania. Przepis ust. 2 stosuje się odpowiednio.

4 Przedsiębiorstwo ma prawo ograniczyć lub wstrzymać świadczenie usług wyłącznie z ważnych powodów, w szczególności, jeżeli jest to uzasadnione potrzebą ochrony życia lub zdrowia ludzkiego, środowiska naturalnego, potrzebami przeciwpożarowymi, a także przyczynami technicznymi. Nie zwalnia to Przedsiębiorstwa z obowiązku zastosowania wszelkich dostępnych mu sposobów dla złagodzenia tych uciążliwości dla Odbiorców usług.

ROZDZIAŁ IX.

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

§ 26. 1. Odbiorca usług ma prawo uzyskania od Przedsiębiorstwa:

- 1) wszelkich informacji dotyczących realizowanych przez Przedsiębiorstwo usług w zakresie gospodarki wodociągowo-kanalizacyjnej;
- 2) wyjaśnienia treści: umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, warunków przyłączenia i innych wiążących Odbiorcę usług dokumentów;
- 3) informacji o przewidywanych zakłóceniach w realizacji usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków;
- 4) informacji o występujących awariach urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

2. Przedsiębiorstwo udziela informacji na zapytania w terminach:

- 1) zapytania otrzymane telefonicznie, faksem lub drogą elektroniczną – bez zbędnej zwłoki, jednak w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze, tym samym kanałem informacyjnym;
- 2) wystąpienia na piśmie – w terminie 14 dni w formie pisemnej, chyba, że Odbiorca usług dopuścił udzielenie informacji w innej formie.

§ 27. 1. Odbiorca usług ma prawo do zgłaszania reklamacji, dotyczących w szczególności:

- 1) ilości i jakości świadczonych usług;
- 2) wysokości opłat za usługi;
- 3) funkcjonowania przyrządów pomiarowych (opomiarowania) niezależnie od ich własności.

1. Reklamacja powinna być sporządzona w formie pisemnej.

3. Reklamacja dotycząca naruszenia jakości, ciągłości dostaw i ciśnienia wody powinna być dokonana niezwłocznie po wystąpieniu zakłócenia w celu dokonania sprawdzenia przez Przedsiębiorstwo. Inne reklamacje Odbiorca usług może zgłaszać w terminie 21 dni od daty otrzymania faktury lub zdarzenia stanowiącego podstawę reklamacji.

4. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko lub firmę Odbiorcy usług oraz jego adres zamieszkania bądź siedziby;
- 2) opis przedmiotu reklamacji;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) numer i datę umowy, jeśli Odbiorca usług posiada więcej, niż jedną umowę;
- 5) podpis Odbiorcy usług.

5. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację w terminie do 14 dni roboczych od daty jej wniesienia. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu do 30 dni.

6. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do Odbiorcy usług, Odbiorca usług udostępnia nieruchomość osobom reprezentującym Przedsiębiorstwo. Zaniechanie tego obowiązku wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji.

7. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Możliwe jest także udzielenie odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną, faksem lub w inny sposób, o ile Odbiorca usług wskaże taką formę.

8. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez Przedsiębiorstwo w całości lub w części wymaga sporządzenia uzasadnienia.

9. W przypadku reklamacji wskazań wodomierza głównego, reklamację uwzględnia się, o ile kontrola metrologiczna potwierdzi nieprawidłowość działania tego wodomierza. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji, Odbiorca usług pokrywa koszty opinii metrologicznej oraz koszty związane z montażem, demontażem i transportem.

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

§ 28. W przypadku powstania sporów pomiędzy Przedsiębiorstwem a Odbiorcą usług w sprawach dotyczących odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez Przedsiębiorstwo, jak również odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo zobowiązane jest poinformować Odbiorcę usług o możliwości złożenia wniosku do Organu Regulacyjnego w sprawie rozstrzygnięcia w/w sporu.

§ 29. 1. 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.

2. Odbiorca usług ponosi odpowiedzialność za skutki wynikające z zaniedbania obowiązku, o którym mowa w ust. 1, w szczególności pisma kierowane do Odbiorcy usług na dotychczasowy adres dwukrotnie i przez niego nieodebrane, pozostawia się w aktach Przedsiębiorstwa ze skutkiem ich doręczenia.

§ 30. 1. Kontrolę i czynności dokonywane na podstawie art. 7 ustawy przeprowadza się w dniach i godzinach pracy obowiązujących u Odbiorcy usług, w sposób niezakłócający pracy, z zastrzeżeniem art. 10 pkt 3 ustawy.

2. Kontrolę w lokalu mieszkalnym przeprowadza się w godzinach od 7⁰⁰ do 20⁰⁰, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

§ 31. W siedzibie Przedsiębiorstwa winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:

- 1) aktualnie obowiązujące na terenie Gminy Raczki taryfy;
- 2) tekst jednolity „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków”, obowiązujący na terenie Gminy Raczki;
- 3) aktualne wyniki z przeprowadzonych analiz jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

ROZDZIAŁ X.

WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWOPOŻAROWE

§ 32. 1. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń posiadanych przez Przedsiębiorstwo, a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

2. Jednostki ochrony przeciwpożarowej gaszące pożar i dokonującej poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci Przedsiębiorstwa zobowiązane są do:

- 1) powiadamiania Przedsiębiorstwa o miejscach pożarów, niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszeń, nie później niż do godz. 15⁰⁰ dnia następującego po dniu zaistnienia pożaru;
- 2) przekazywania Przedsiębiorstwu danych o ilości wody pobranej z sieci do gaszenia pożaru.

3. Umowa na pobór wody na cele przeciwpożarowe i inne cele wymienione w art. 22 ustawy, zawierana jest przez Przedsiębiorstwo z Gminą Raczki.

4. Rozliczenia za wodę pobraną na cele wskazane w ust. 3 dokonywane są na podstawie danych ilości zużytej wody otrzymanych od jednostki ochrony przeciwpożarowej oraz taryfy Przedsiębiorstwa.