

Uchwała Nr III/27/18

Rady Gminy Biskupiec

z dnia 28 grudnia 2018r.

w sprawie przyjęcia projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15) ustawy z 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (jednolity tekst: Dz.U. z 2018r poz. 994 z późn. zm.) oraz stosownie do treści art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity: Dz.U. z 2018r. poz. 1152) Rada Gminy Biskupiec, co następuje:

§1.1. Przyjmuje się projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków w brzemieniu stanowiącym załącznik do niniejszej uchwały, będący jej integralną częścią.

2. Postanawia się o przekazaniu przyjętego projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków do zaopiniowania organowi regulacyjnemu tj. Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.

§2. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady Gminy

Kazimierz Zalewski

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY BISKUPIEC

Rozdział 1.

Postanowienia ogólne

§ 1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa dostarczania wody i odprowadzania ścieków oraz Odbiorców usług dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Biskupiec.

§ 2. Użyty w uchwale skrót ustawa oznacza ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152).

Rozdział 2.

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

§ 3. 1. Przedsiębiorstwo na podstawie zawartej umowy (zwanej dalej umową) o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków ma obowiązek:

1) zapewnić zdolność użytkowanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostawy wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem, w tym:

a) zapewnić dostawę wody w sposób ciągły i niezawodny, pod ciśnieniem w przyłączy nie mniejszym niż 0,05 MPa (0,5 bara) i nie większym niż 0,6 MPa (6 barów) u wylotu na zaworze głównym za wodomierzem głównym,

b) zapewnić odpowiednią jakość wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, w normach określonych w odrębnych przepisach i w ilości nie mniejszej niż 0,3 m³ na dobę,

2) zapewnić zdolność użytkowanych urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania wody i ścieków w sposób ciągły i niezawodny, w tym:

a) odbierać ścieki w stanie i składzie zgodnym z przepisami art. 9-11 cytowanej wyżej ustawy,

b) w ilości nie mniejszej niż 0,3 m³ na dobę.

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

odprowadzanych przez odbiorcę usług oraz dopuszczalny poziom zanieczyszczeń tych ścieków określa umowa.

§ 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, o ile znajdują się w jego posiadaniu na podstawie tytułu prawnego.

3. Jeżeli w trakcie eksploatacji przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, będącego w posiadaniu odbiorcy usług, powstanie zagrożenie istotnego obniżenia poziomu usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo, to odbiorca usług jest zobowiązany do niezwłocznego usunięcia przyczyn zagrożenia.

4. W przypadku, gdy odbiorca usług nie usunie zagrożenia, o którym mowa w ust. 3, pomimo wezwania ze strony Przedsiębiorstwa, to ma ono prawo podjąć wszelkie działania zmierzające do usunięcia zagrożenia, włącznie z wyłączeniem dostawy wody lub odbioru ścieków.

§ 6. 1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do utrzymania u odbiorcy usług wodomierza głównego wraz z zaworem głównym.

2. Zawór główny za wodomierzem jest miejscem rozdziału sieci i instalacji wewnętrznej.

3. Miejscem odbioru ścieków jest miejsce połączenia sieci wewnętrznej instalacji kanalizacyjnej z siecią kanalizacyjną tj. pierwsza studzienka licząc od strony budynku, a w przypadku jej braku, granica nieruchomości.

Rozdział 3.

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 6. 1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do zawarcia umowy z osobą, której nieruchomość spełnia warunki przyłączenia określone niniejszym Regulaminem oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.

2. Umowa może być zawarta z osobą, która korzysta z nieruchomości o nie uregulowanym stanie prawnym, za pisemnym oświadczeniem o korzystaniu z przyłączonej nieruchomości.

3. Umowa z Odbiorcą usług jest zawierana w siedzibie Przedsiębiorstwa.

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

1) tytuł prawny do nieruchomości przyłączonej do sieci został ustanowiony na czas określony;

- 2) 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;
- 3) wnioskodawca złoży wniosek o zawarcie umowy na czas określony.

§ 8. 1. Wszelkie zmiany faktyczne i prawne skutkujące zmianą treści umowy Odbiorca usług zgłasza w Przedsiębiorstwie w ciągu 7 dni.

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

3. Zmiana okresu rozliczeniowego stanowi podstawę do zmiany umowy.

4. W przypadku zmiany stanu prawnego nieruchomości przyłączonej do sieci Przedsiębiorstwa, skutkującej zmianą Odbiorcy usług, Przedsiębiorstwo zawiera nową umowę z zachowaniem dotychczasowych warunków technicznych.

Rozdział 4.

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

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

- 1) wskazań wodomierza głównego;
- 2) przeciętnych norm zużycia wody;
- 3) 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 demontażu własnych wodomierzy w celu wymiany, naprawy, legalizacji, wykonania przeglądów technicznych oraz zmiany średnicy wodomierza w przypadkach uzasadnionych wielkością poboru wody.

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

§ 10. 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 pracownik Przedsiębiorstwa. Na żądanie Odbiorcy usług pracownik okazuje legitymację, potwierdzającą jego uprawnienie.

W dniu zmiany taryfy Przedsiębiorstwo 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.

§ 11. Przedsiębiorstwo, na własny koszt, może zainstalować wodomierz przedpłatowy w przypadku wstrzymania świadczenia usług wskazanych w art. 8 ust. 1 pkt 2 ustawy.

§ 12. W razie niemożności odczytu wskazań urządzenia pomiarowego przez Przedsiębiorstwo z powodu jego niesprawności, ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie oszacowania ilości z trzech okresów rozliczeniowych.

§ 13. 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 odprowadzonych ścieków jest suma wskazań wodomierza głównego i wodomierza dla pomiaru ilości wody pobieranej z własnego ujęcia.

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

§ 14. 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, w wartości zgodnej z § 9 ust. 3 niniejszego regulaminu, wartość faktury zostaje skorygowana fakturą za następny okres rozliczeniowy.

3. Opłata abonamentowa jest naliczana niezależnie od tego, czy Odbiorca usług pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym.

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

§ 15. 1. W przypadku kradzieży wodomierza, zerwania plomb, zawinionej przez Odbiorcę usług niesprawności lub uszkodzenia wodomierza, ustalenie ilości pobranej wody następuje w sposób określony w § 9 ust. 1 pkt 3.

2. W przypadku okoliczności o których mowa w ust. 1, Odbiorca usług jest zobowiązany do pokrycia dodatkowych kosztów poniesionych przez Przedsiębiorstwo, w szczególności:

kosztów wodomierza i plomb wodomierzowych wraz z ich montażem, zgodnie z cennikiem usług Przedsiębiorstwa.

3. Odbiorca usług powinien:

- 1) pobierać wodę tylko w celach i dla zasilania obiektów określonych w umowie;
- 2) pobierać wodę i odprowadzać ścieki tylko dla oznaczonych w umowie obiektów i miejsc przyłączeniowych;

4. Odbiorcy usług zakazuje się:

- 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;

5. W razie nielegalnego poboru wody lub nielegalnego odprowadzania ścieków, za okres udowodnionego nielegalnego korzystania z usług, Przedsiębiorstwo obciąża sprawcę dwukrotnością cen i stawek opłat za każdą usługę, obliczonych według:

- 1) udowodnionej ilości pobranej wody lub odprowadzonych ścieków;
- 2) przeciętnych norm zużycia wody;
- 3) średniego zużycia wody lub odprowadzonych ścieków sprzed dokonania czynu zabronionego.

Rozdział 5.

Warunki przyłączenia do sieci

§ 16. 1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej odbywa się na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie.

2. Przed zawarciem umowy o świadczenie usług Przedsiębiorstwo dokonuje odbioru technicznego wykonanego przyłącza sporządzając protokół odbioru.

3. Wniosek o wydanie warunków przyłączenia zawiera w szczególności:

- 1) imię i nazwisko (nazwę) wnioskodawcy i adres do korespondencji;
- 2) adres nieruchomości z podaniem numeru działki, do której ma być zbudowane przyłącze;
- 3) rodzaj przyłącza (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.

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

5. Do wniosku dołącza się:

1) kopię dokumentu potwierdzającego tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której wniosek dotyczy;

2) w przypadku nieuregulowanego stanu prawnego nieruchomości, oświadczenie o samoistnym posiadaniu nieruchomości i wykorzystywaniu jej na określony cel.

§ 17. 1. Warunki przyłączenia zawierają w szczególności:

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 kanalizacyjnego;

3) ciśnienie i ilość wody wymagane dla zaopatrzenia w wodę 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 ich ważności, nie krótszy niż dwa lata.

2. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo wydaje warunki przyłączenia w terminie 30 dni od otrzymania kompletnego wniosku i załączników.

§ 18. 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 złożenia.

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

§ 19. 1. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo w terminie 14 dni informuje o tym wnioskodawcę pisemnie wraz z uzasadnieniem.

2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, Przedsiębiorstwo na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie (inwestor), może określić odrębne techniczne warunki budowy sieci i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych, stanowiące podstawę do zawarcia pisemnej umowy o przyłączenie do sieci (umowa przyłączeniowa).

3. Umowa przyłączeniowa zawiera w szczególności:

- 1) określenie zakresu i terminu robót niezbędnych do realizacji przyłączenia;
- 2) sposób uregulowania praw do gruntu, na którym zostanie zlokalizowana sieć;
- 3) nadzór inwestorski;
- 4) granicę własności i miejsce rozgraniczenia eksploatacji sieci;
- 5) zasady i termin ewentualnego przejęcia przez Przedsiębiorstwo sieci wybudowanych przez inwestora ze środków własnych (przeniesienie własności, ustanowienie praw obligacyjnych).

4. Koszty włączenia sieci zbudowanych przez inwestora do sieci Przedsiębiorstwa nieodpłatnie wykonuje Przedsiębiorstwo.

Rozdział 6.

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 20. 1. Dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych wyznaczają realizowane przez Przedsiębiorstwo wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych uchwalane przez Radę Gminy.

2. Dostęp do usług Przedsiębiorstwa wyznaczają także techniczne możliwości istniejących urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych: ich stan techniczny, przepustowość, zdolność produkcyjna i lokalizacja nieruchomości.

3. Osoby zainteresowane przyłączeniem mogą uzyskać informacje o dostępności usług w Przedsiębiorstwie lub Urzędzie Gminy Biskupiec, które udostępniają do wglądu mapy i dokumentację techniczną istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz plany rozbudowy tych sieci.

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

1) warunki przyłączenia;

2) umowa o przyłączenie.

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

3. Odbiorca usług nie może, bez uzyskania pozytywnego stanowiska Przedsiębiorstwa, lokalizować budynków i budowli oraz nasadzania drzew i krzewów na sieciach wodociągowych w pasie o szerokości 3 m oraz na sieciach kanalizacyjnych w pasie o szerokości 5 m, chyba że Przedsiębiorstwo wyda zgodę na odstępstwo.

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

5. Odbiorca usług udostępnia nieodpłatnie Przedsiębiorstwu miejsce na elewacji lub ogrodzeniu nieruchomości w celu umieszczenia tabliczek z oznakowaniem urządzeń wodociągowych.

6. Poziom dostępu do usług wodociągowych i kanalizacyjnych określa wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 22. 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 przyłączany bądź pokrycia kosztu inspekcji TV przyłącza kanalizacyjnego;

2) funkcjonowania zestawu wodomierzowego na przyłączy wodociągowym w budynku lub w studni wodomierzowej;

3) wykonania studni wodomierzowej na przyłączy wodociągowym;

4) wykonania studni kanalizacyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.

2. Protokół odbioru przyłącza stanowi potwierdzenie prawidłowości jego wykonania.

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

Rozdział 8.

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

§ 23. Przedsiębiorstwo może wstrzymać lub ograniczyć dostawę wody, w razie:

- 1) wystąpienia uszkodzenia elementu dystrybucji wody (przyłącza wodociągowe, sieć wodociągowa, przewody rozdzielcze);
- 2) braku wody w ujęciu;
- 3) potrzeby zwiększenia dopływu wody do hydrantów przeciwpożarowych;
- 4) konieczności przeprowadzenia niezbędnych napraw, prac modernizacyjnych i planowanych remontów sieci i urządzeń wodociągowych;
- 5) uszkodzenia instalacji wewnętrznej grożącej niebezpieczeństwem;
- 6) przerw w zasilaniu energetycznym urządzeń wodociągowych;
- 7) wystąpienia siły wyższej.

§ 24. 1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielenia Odbiorcom usług informacji dotyczących występujących zakłóceń zaopatrzenia w wodę oraz awarii urządzeń wodociągowych.

2. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, Przedsiębiorstwo udostępni zastępczy punkt poboru wody i informuje Odbiorców usług o możliwości korzystania z tego punktu.

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. Wstrzymanie zaopatrzenia w wodę może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców w przypadkach, gdy występują warunki stwarzające zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiające świadczenia usług, w szczególności gdy:

- 1) z powodu nagłej awarii sieci nie ma możliwości prowadzenia zaopatrzenia w wodę;
- 2) dalsze funkcjonowanie sieci stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska.

§ 25. Przedsiębiorstwo może wstrzymać lub ograniczyć odbiór ścieków, w razie:

- 1) wystąpienia uszkodzenia urządzenia kanalizacyjnego;
- 2) konieczności przeprowadzenia niezbędnych napraw, prac modernizacyjnych i planowanych remontów sieci i urządzeń wodociągowych;
- 3) uszkodzenia instalacji wewnętrznej grożącej niebezpieczeństwem;
- 4) przerw w zasilaniu energetycznym urządzeń kanalizacyjnych;
- 5) klęsk żywiołowych;
- 6) zdarzeń opisanych w art. 9 ustawy.

Rozdział 9.

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

§ 26. Odbiorca usług ma prawo do:

- 1) uzyskiwania od Przedsiębiorstwa wszelkich informacji dotyczących realizowanych przez Przedsiębiorstwo usług;
- 2) wyjaśnienia treści: umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, warunków przyłączenia, umowy o przyłączenie i innych wiążących Odbiorcę usług dokumentów, informacji o przewidywanych zakłóceniach w realizacji usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków.

§ 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.
2. 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 od daty otrzymania faktury lub zdarzenia stanowiącego postawę 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, faxem 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. 1. W przypadku stwierdzenia przez Przedsiębiorstwo obniżenia parametrów dostarczanej wody z przyczyn, za które odpowiada Przedsiębiorstwo, uwzględnienie reklamacji następuje w formie udzielenia Odbiorcy usług bonifikaty w wysokości określonej w umowie.

2. Bonifikata przysługuje za okres dostarczania wody o obniżonych parametrach.

3. Bonifikata jest udzielana w przypadku, gdy obniżenie parametrów wody zostanie potwierdzone badaniem.

4. W przypadkach uzasadnionych masowością zjawiska, Przedsiębiorstwo może udzielić bonifikaty bez konieczności przeprowadzenia badań potwierdzających obniżenie parametrów wody u poszczególnych Odbiorców usług.

§ 29. Przedsiębiorstwo odpowiada Odbiorcy usług w sprawach innych niż reklamacje, w szczególności sprawach zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków, w terminach:

- 1) zapytania otrzymane telefonicznie, faksem lub drogą elektroniczną - bez zbędnej zwłoki, jednak 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.

§ 30. 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.

§ 31. W przypadku opóźnienia z wpłatą należności, Przedsiębiorstwo wystawia upomnienie, którego kosztami obciąża Odbiorcę usług, zgodnie z postanowieniami umownymi.

§ 32. Przedsiębiorstwo informuje 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, co najmniej na 72 godziny przed planowanym terminem

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 33. 1. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna przede wszystkim z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej lub z innych miejsc uzgodnionych z Przedsiębiorstwem.

2. Jednostki straży pożarnej gaszące pożar i dokonujące poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci Przedsiębiorstwa zobowiązane do:

- 1) powiadamiania Przedsiębiorstwa o miejscach pożarów, niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszeń, nie później niż do godz. 15:00 dnia następującego po dniu zaistnienia pożaru.
- 2) przekazywania Przedsiębiorstwu danych o ilości wody pobranej z sieci do gaszenia pożaru.
- 3) rozliczenia za wodę pobrana na cele wskazane w pkt. 2, dokonywane są na podstawie danych ilości zużytej wody otrzymanych od jednostki straży pożarnej oraz taryfy Przedsiębiorstwa.

Rozdział 11.
Przepisy końcowe

§ 34. Traci moc uchwała Rady Gminy Biskupiec nr XXXVIII/260/06 z dnia 26 stycznia 2006 r. w sprawie uchwalenia „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Biskupiec”

§ 36. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia.

