

**UCHWAŁA NR XXXVII/333/2021
RADY GMINY PIETROWICE WIELKIE**

z dnia 9 listopada 2021 r.

**w sprawie projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy
Pietrowice Wielkie**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jedn.: Dz. U. z 2021 r. poz. 1372) oraz art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2020 r. poz. 2028)

**Rada Gminy Pietrowice Wielkie
uchwała**

§ 1. Przyjmuje się projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Pietrowice Wielkie, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy.

§ 3. Uchwałę ogłasza się przez wywieszenie na tablicach ogłoszeń w Urzędzie Gminy inna terenie Gminy.

Przewodniczący Rady Gminy

Piotr Bajak

Załącznik do uchwały Nr XXXVII/333/2021

Rady Gminy Pietrowice Wielkie

z dnia 9 listopada 2021 r.

Regulamin

dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Pietrowice Wielkie

Rozdział 1.

Postanowienia ogólne

§ 1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Pietrowice Wielkie, zwany dalej Regulaminem, określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług świadczonych przez to przedsiębiorstwo w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Pietrowice Wielkie.

§ 2. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o:

- 1) ustawie - należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn.: Dz. U. z 2020 r. poz. 2028),
- 2) Gminie - należy przez to rozumieć Gminę Pietrowice Wielkie,
- 3) przedsiębiorstwie - należy przez to rozumieć przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne świadczące usługi dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Pietrowice Wielkie,
- 4) odbiorcy - należy przez to rozumieć podmiot (osobę prawną lub osobę fizyczną) na rzecz których przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne świadczy usługi dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Pietrowice Wielkie.

Rozdział 2.

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

§ 3. Ustala się następujący minimalny poziom usług przedsiębiorstwa w zakresie dostarczania wody na obszarze Gminy:

- 1) zapewnienie ciągłości i niezawodności dostawy wody do nieruchomości w ilości ustalonej w zawartej umowie, 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, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę,
- 2) zapewnienie dostaw wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi o jakości i o parametrach nieprzekraczających parametrów określonych w przepisach wykonawczych, wydanych na podstawie art. 13 Ustawy, a w szczególności w zakresie twardości wody do 350 mg CaCO₃/l, mętności do 0,7 NTU, pH 6,5-9,5, przewodności elektrycznej ≤ 2500 μS/cm, żelazo ≤ 200 μ/l, bakterii grupy coli - 0jtk/100 ml, Escherichia coli - 0jtk/100 ml, enterokoki - 0 jtk/100 ml, ogólnej liczby mikroorganizmów w temp. 22°C < 100 jtk/1 ml,
- 3) dokonywanie regularnych kontroli jakości wody,
- 4) przywrócenie zaopatrzenia w wodę w przypadku awarii urządzeń wodociągowych - w terminie nie dłuższym niż 24 godziny, licząc od momentu przyjęcia zgłoszenia o awarii,
- 5) przywrócenie zaopatrzenia w wodę w przypadku przeprowadzenia planowanych napraw urządzeń wodociągowych - w terminie nie dłuższym niż 12 godzin, licząc od momentu wstrzymania zaopatrzenia w wodę.

§ 4. Ustala się następujący minimalny poziom usług przedsiębiorstwa w zakresie odbioru ścieków:

- 1) przyjmowania do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieków wprowadzanych przez odbiorców, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę,

- 2) ciągły odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i obowiązującą umową o odprowadzanie ścieków,
- 3) przywrócenia odprowadzenia ścieków w przypadku awarii urządzeń kanalizacyjnych - w terminie nie dłuższym niż 24 godziny, licząc od momentu przyjęcia zgłoszenia o awarii,
- 4) przywrócenia odprowadzania ścieków w przypadku przeprowadzenia planowanych napraw urządzeń kanalizacyjnych - w terminie nie dłuższym niż 12 godzin, licząc od momentu wstrzymania odprowadzania ścieków.

§ 5. Odbiorcy są zobowiązani do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami ustawy i nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez przedsiębiorstwo.

W szczególności odbiorcy są zobowiązani do:

- 1) korzystania z instalacji wodociągowej w sposób niepowodujący zakłóceń funkcjonowania sieci wodociągowej,
- 2) korzystania z instalacji kanalizacyjnej w sposób niepowodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej,
- 3) niezwłocznego informowania przedsiębiorstwo o własnych ujęciach wody, w celu prawidłowego ustalania opłat za odprowadzanie ścieków,
- 4) wykorzystania wody z sieci wodociągowej i przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach określonych w warunkach przyłączenia do sieci.

Rozdział 3.

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami

§ 6. 1. Przedsiębiorstwo dostarcza wodę i odprowadza ścieki na podstawie umów zawieranych z odbiorcami usług zgodnie z ustawą.

2. Warunkami zawarcia umowy są:

- 1) przyłączenie nieruchomości do sieci;
- 2) złożenie pisemnego wniosku o zawarcie umowy.

3. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzania ścieków powinien zawierać:

- 1) imię i nazwisko (nazwę) wnioskodawcy,
- 2) numer NIP w przypadku przedsiębiorców,
- 3) adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy,
- 4) dane adresowe nieruchomości, na której będą świadczone usługi w zakresie dostarczania wody lub odprowadzania ścieków,
- 5) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa albo posiada własne ujęcie wody,
- 6) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa albo wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków,
- 7) informację o celach na jakie będzie wykorzystywana woda,
- 8) oświadczenie wnioskodawcy jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane na podstawie zawartej umowy (przemysłowe, bytowe albo komunalne),
- 9) oświadczenie o przysługującym wnioskodawcy tytule prawnym do nieruchomości, bądź o korzystaniu z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym;

4. Przedsiębiorstwo sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków w terminie 14 dni od dnia złożenia przez wnioskodawcę wniosku o zawarcie umowy.

5. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do zawarcia umowy w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty złożenia wniosku, spełniającego wymogi określone w ustawie i ust. 3.

6. Umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków są zawierane na czas określony lub nieokreślony. W przypadku, gdy osoba ubiegająca się o zawarcie umowy posiada tytuł prawny do nieruchomości do której ma być dostarczana woda lub, z której mają być odprowadzane ścieki, umowa jest zawierana na czas nieokreślony, z zastrzeżeniem ust. 7

7. W przypadku gdy tytułem prawnym do nieruchomości, jest umowa najmu lub dzierżawy zawarta na czas określony, przedsiębiorstwo może odmówić zawarcia umów o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków na czas nieokreślony.

8. Umowy zawierana są w lokalu przedsiębiorstwa.

Rozdział 4.

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

§ 7. Zasady rozliczeń za zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo z odbiorcami usług wyłącznie w oparciu o ceny i stawki opłat określone w ogłoszonych taryfach, z zastrzeżeniem przypadku określonego w art. 24i ust. 1 ustawy.

§ 8. 1. Podstawą ustalenia ilości dostarczonej wody do nieruchomości stanowią wskazania wodomierza głównego, w tym również w układzie równoległym w przypadku rozdziału instalacji na cele przeciwpożarowe, a także wskazania wodomierzy przy punktach czerpalnych w budynkach wielolokalowych.

2. Wskazania wodomierzy odczytuje przedsiębiorstwo w okresach rozliczeniowych określonych w umowie.

3. W przypadku braku wodomierza ilość dostarczanej wody ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia zgodnie art. 27 ust. 1 i 3 ustawy.

4. W przypadku braku możliwości odczytania wodomierza w okresie rozliczeniowym, z powodu jego niesprawności, ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody, w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza, a gdy nie jest to możliwe - na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy niesprawności wodomierza.

5. Postanowienia ust. 4 stosuje się odpowiednio w przypadku braku możliwości odczytania wodomierza przez przedsiębiorstwo w okresie rozliczeniowym z powodu braku do niego dostępu. W takim przypadku należności za dostarczoną wodę rozliczane są po odczytaniu wskazań wodomierza głównego.

6. W przypadku braku urządzeń służących do pomiaru ilości odprowadzanych ścieków ich ilość ustala się zgodnie z art. 27 ust. 5 ustawy.

§ 9. 1. Okres rozliczeniowy usług świadczonych przez przedsiębiorstwo, skutki niedotrzymania terminu płatności oraz sposób uiszczania opłat określa się w umowie z odbiorcą.

2. Wniesienie przez odbiorcę usług reklamacji, co do wysokości faktury, nie wstrzymuje obowiązku uregulowania należności.

Rozdział 5.

Warunki przyłączenia do sieci

§ 10. Osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej zobowiązana jest do złożenia przedsiębiorstwu wniosku, który winien zawierać:

- 1) imię i nazwisko lub nazwę wnioskodawcy;
- 2) adres do korespondencji;
- 3) adres podłączanej nieruchomości;
- 4) określenie rodzaju instalacji i urządzeń służących do odbioru usług z podaniem ewentualnych innych źródeł poboru wody;
- 5) określenie przewidywanej ilości pobieranej wody, jej przeznaczenia oraz charakterystyki zużycia wody;
- 6) określenie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju (w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających);

- 7) wskazanie powierzchni, sposobu zagospodarowania i przeznaczenia nieruchomości, o której mowa w pkt 3;
- 8) określenie przewidywanego terminu rozpoczęcia poboru wody i odprowadzania ścieków.
- 9) plan zabudowy lub szkic sytuacyjny, określający usytuowanie przyłącza w stosunku do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i sieci uzbrojenia terenu.

§ 11. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne prowadzi rejestr odmów przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz przekazuje go raz do roku Wójtowi Gminy w terminie do 31 marca za rok poprzedni.

§ 12. Do wniosku, o którym mowa w § 10, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci należy dołączyć oświadczenie o przysługującym wnioskodawcy tytule prawnym do nieruchomości, bądź o korzystaniu z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym;

§ 13. 1. Jeżeli istnieją warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wydaje warunki przyłączenia do sieci w terminach określonych w art. 19a ustawy.

2. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, informuje na piśmie o tym fakcie osobę ubiegającą się o przyłączenie, wskazując przyczyny, które uniemożliwiają przyłączenie, w terminie określonym w pkt 1.

3. Techniczne warunki umożliwiające dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych powinny zawierać:

- 1) położenie nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie;
- 2) miejsce i sposób włączenia przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego do sieci oraz sposób połączenia z instalacjami wodociągowymi i/lub kanalizacyjnymi nieruchomości;
- 3) parametry techniczne przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego;
- 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.

4. Warunki przyłączenia, są ważne przez okres 2 lat od dnia ich wydania

§ 14. 1. Przed podpisaniem umowy na dostawę wody lub odprowadzanie ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje odbioru wykonanego przyłącza pod kątem spełnienia warunków technicznych.

2. Po podpisaniu umowy, o której mowa w ust. 1 następuje przyłączenie do sieci.

Rozdział 6.

Warunki techniczne określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 15. 1. Dostęp do usług wodociągowych uzależniony jest od istnienia urządzeń wodociągowych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa.

2. Ustala się następujące warunki techniczne, określające możliwość dostępu do usług wodociągowych:

- 1) usytuowanie w terenie sieci wodociągowych;
- 2) przyłącza wodociągowe należy wykonać z rur o średnicy od Ø 32 mm do Ø 63 mm, klasy PE 100 SDR 17 lub SDR 11, wszystkie połączenia wykonać jako zgrzewane elektrooporowo;
- 3) uwzględniając strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienia przewodów w gruncie należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasą;
- 4) w przypadku przejść sieci wodociągowej pod drogami, potokami należy założyć prowadzenie wodociągu w rurach ochronnych;
- 5) przewody układać na podsypce piaskowej gr. 10 cm, obsypce o grubości min. 20 cm;
- 6) po trasie przyłącza ok. 0,50 m nad rurą wodociągową należy ułożyć taśmę foliową koloru niebieskiego z wkładką metalową, którą należy wyprowadzić i przymocować do skrzynek zasuw;

7) armaturę wodociągową należy umieszczać jeżeli jest to możliwe poza pasem drogowym, zasuw wodociągowe należy umieszczać poza jezdnią dróg lub na poboczu bez umieszczania jej na prywatnej posesji. Skrzynki zasuw w pasie drogowym montować należy na betonowych pierścieniach.

8) wykonawcę przyłącza obowiązują wszystkie normy i przepisy w zakresie wykonawstwa przyłączy.

3. Ustala się techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług kanalizacyjnych:

1) usytuowanie w terenie sieci kanalizacyjnych,

2) przyłączy prowadzić najkrótszą bezkolizyjną trasą,

3) ustalając zagłębienie kanału i jego spadek należy przestrzegać prędkości zapewniającej samooczyszczenia kanału 0,8 m/s i minimalnego przykrycia 1,00m, a przyłącza należy wykonać z rur o średnicy przynajmniej 160 mm ze spadkiem przynajmniej 1,5%.

4) zmianę kierunku i spadku przyłącza kanalizacyjnego należy wykonać za pomocą studni rewizyjnych o średnicy wewnętrznej wynoszącej co najmniej 425 mm,

5) należy zapewnić dojazd i dostęp do studni rewizyjnych na przyłączy kanalizacyjnym,

6) zakazuje się nasadzeń drzew oraz posadowienia obiektów małej architektury na trasie przyłącza,

7) przy urządzeniach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą indywidualnych urządzeń typu mini przepompownie, przy czym przy ww. lokalizacjach należy stosować zawory zwrotne do ścieków, zabezpieczające obiekty przed zalaniem w przypadku niedrożności kanału ulicznego,

8) dla ścieków, których jakość nie odpowiada warunkom określonych w przepisach, przed wprowadzeniem do sieci kanalizacyjnej należy stosować odpowiednie urządzenia podczyszczające oraz separatory,

9) materiały używane do budowy przyłączy powinny posiadać odpowiednie certyfikaty, aprobaty techniczne i świadectwa dopuszczenia do stosowania w budownictwie,

10) na wewnętrznej instalacji kanalizacyjnej, w pomieszczeniach usytuowanych poniżej poziomu terenu, należy zainstalować urządzenia przeciwzalewowe, zabezpieczające przed zalaniem ściekami.

4. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do przekazania na piśmie informacji o braku możliwości wydania warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, osobie ubiegającej się o przyłączenie w terminie 21 dni od daty wpływu prawidłowo wypełnionego wniosku, o którym mowa w § 10 .

5. Informacja, o której mowa w ust. 3 powinna zawierać uzasadnienie.

6. Osoby zainteresowane przyłączeniem mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności usług w przedsiębiorstwie, które umożliwia wgląd do map i dokumentacji technicznych istniejących sieci.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 16. Osoba ubiegająca się o przyłączenie, powiadamia pisemnie przedsiębiorstwo na 7 dni roboczych przed planowanym terminem rozpoczęcia robót, uzgadniając sposób prowadzenia tych prac oraz warunki i sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo kontroli robót.

§ 17. 1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłączy lub urządzeń przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z warunkami technicznymi podłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej.

2. Określone w warunkach, o których mowa w ust. 1, próby i odbiory są przeprowadzane przy udziale stron lub ich umocowanych przedstawicieli.

3. Odbiór jest dokonywany przez przedsiębiorstwo dwuetapowo:

1) odbiór częściowy - w stanie odkrytym po zakończeniu robót montażowych, przed zasypaniem przyłącza,

2) odbiór końcowy, na podstawie zgłoszenia dokonywanego każdorazowo przez inwestora (aktualnego lub przyszłego odbiorcę usług) po zakończeniu robót wykonanych na podstawie uprzednio wydanych warunków, o których mowa w ust. 1.

§ 18. 1. Po zgłoszeniu gotowości do odbioru przez odbiorcę, przedsiębiorstwo wodociągowo-uzgadnia jego termin, nie później niż 14 dni po dacie zgłoszenia.

2. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w § 17 ust. 2 są potwierdzane przez strony w stosownych protokołach.

§ 19. Sposób i formę zgłoszenia odbioru oraz protokołu odbioru określa przedsiębiorstwo.

§ 20. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać:

- 1) dane identyfikujące inwestora i adres przyłącza;
- 2) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia);
- 3) rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego;
- 4) skład i podpisy członków komisji dokonującej odbioru;
- 5) uwagi dotyczące różnic pomiędzy projektem, a realizacją przyłącza, jeżeli wystąpią takie różnice.

Rozdział 8.

Standardy postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczania wody i wprowadzania do sieci kanalizacyjnej ścieków

§ 21. W przypadku niedotrzymania ciągłości usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej wody, przedsiębiorstwo jest zobowiązane do:

- 1) niezwłocznego informowania odbiorców na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- 2) zapewnienia odbiorcom zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin
- 3) poinformowania odbiorców usług o lokalizacji punktów poboru wody, o których mowa w pkt 2, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób;
- 4) podjęcia niezbędnych działań celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody;
- 5) poinformować odpowiednie służby lub pracowników Gminy, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług.

§ 22. Przedsiębiorstwo informuje odbiorców, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 3 dni robocze przed planowaną przerwą w świadczeniu usług o planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków

§ 23. Przedsiębiorstwo ma prawo wstrzymać lub ograniczyć dostawę wody oraz odprowadzanie ścieków w sytuacjach określonych w art. 8 ust. 1 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

§ 24. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do przekazywania odbiorcy usług wszelkich informacji dotyczących:

- 1) usług realizowanych przez Przedsiębiorstwo
- 2) szczegółowych warunków zawierania umów, w tym o konieczności przedstawiania dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów
- 3) obowiązujących przepisów oraz wynikających z nich praw i obowiązków
- 4) przewidywanych zakłóceń w realizacji usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków

§ 25. Przedsiębiorstwo zapewnia, aby w swojej siedzibie oraz na swojej stronie internetowej udostępniane były następujące dokumenty:

- 1) aktualnie obowiązujące na terenie Gminy taryfy cen i stawek opłat;

- 2) Regulamin;
- 3) aktualny wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, z zastrzeżeniem art. 21 ust. 7 ustawy;
- 4) tekst jednolity ustawy (w przypadku braku tekstu jednolitego - tekst ujednolicony) wraz z aktami wykonawczymi;
- 5) informacje dotyczące:
 - a) szczegółowych warunków zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów;
 - b) procedury reklamacyjnej,
 - c) sposobu rozstrzygania, zgodnie z ustawą, spraw spornych w przedmiocie:
 - odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
 - odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości, osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

§ 26. 1. Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorstwa reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług, w tym w szczególności ilości i jakości świadczonych usług, wysokości opłat za takie usługi, funkcjonowania przyrządów pomiarowych niezależnie od ich własności.

2. Reklamacja może być zgłaszana w dowolnej formie (ustnie, telefonicznie, e-mail, pisemnie itp.).

3. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo nazwę podmiotu zgłaszającego reklamację;
- 2) przedmiot reklamacji;
- 3) uzasadnienie;
- 4) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację.

4. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji w terminie 21 dni od daty wpływu reklamacji w formie pisemnej, chyba że podmiot zgłaszający reklamację wskaże inny sposób kontaktu, z zastrzeżeniem ust. 5

5. Przedsiębiorstwo może wstrzymać rozpatrzenie reklamacji w przypadku uniemożliwienia udostępnienia nieruchomości przez odbiorcę.

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 27. Woda do celów przeciwpożarowych jest udostępniana Gminie z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo, a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§ 28. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez właściwe: komendy Państwowej Straży Pożarnej lub ochotniczych straży pożarnych.

§ 29. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda jest dostarczana dla innych odbiorców usług, jednostka straży pożarnej, która dokonała poboru, niezwłocznie przekazuje przedsiębiorstwu i Gminie informacje o ilości wody pobranej.

§ 30. Należnościami za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe przedsiębiorstwo obciąża Gminę.