

UCHWAŁA Nr III/20/2018
Rady Gminy Sadlinki

z dnia 19 grudnia 2018 roku

w sprawie zatwierdzenia projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy Sadlinki.

Na podstawie art.18 ust.2 pkt. 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tj. 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 (Dz.U. z 2018 r. poz.1152) uchwala się, co następuje:

§ 1.

Zatwierdza się projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązujący na terenie Gminy Sadlinki, stanowiący załącznik nr 1 do niniejszej uchwały.

§ 2.

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady Gminy Sadlinki

Jarosław Gutmański

Uzasadnienie do uchwały nr III/20/2018
Rady Gminy Sadlinki
z dnia 19 grudnia 2018 r.

Zgodnie z art. 19 ust.1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018r. poz. 1152) rada gminy na podstawie projektów regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków opracowanych przez przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjne, przygotowuje projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków oraz przekazuje go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu, zawiadamiając o tym przedsiębiorstwo wodociągowo- kanalizacyjne. Konieczność uchwalenia nowego Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy Sadlinki wynika z faktu, iż w wyniku zmian w prawodawstwie i orzecznictwie w okresie od uchwalenia poprzedniego Regulaminu część zapisów stała się nieaktualna.

Załącznik nr 1
do uchwały nr III/20/2018
Rady Gminy Sadlinki
z dnia 19 grudnia 2018 r.

Projekt

**Regulamin zbiorowego dostarczania wody
i zbiorowego odprowadzania ścieków
na terenie gminy Sadlinki**

*Opracowany na podstawie ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r.
o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym
odprowadzaniu ścieków (Dz.U.2018.1152 j.t.)*

Spis treści

<i>Rozdział I</i> Postanowienia ogólne.....	3
<i>Rozdział II</i> Minimalny poziom świadczonych usług przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków	3
<i>Rozdział III</i> Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług.....	4
<i>Rozdział IV</i> Sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach	6
<i>Rozdział V</i> Warunki przyłączenia do sieci	7
<i>Rozdział VI</i> Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych.....	8
<i>Rozdział VII</i> Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo –kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza.....	9
<i>Rozdział VIII</i> Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i zachowania parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków.....	10
<i>Rozdział IX</i> Standardy obsługi odbiorców usług.....	10
<i>Rozdział X</i> Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe.....	11

Rozdział I

Postanowienia ogólne

§ 1.1. Niniejszy regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług tego przedsiębiorstwa, w zakresie określonym w art. 19 ust. 5 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U.2018.1152 j.t.. – dalej jako „ustawa”) oraz z przepisów wykonawczych wydanych do tej ustawy.

Rozdział II

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

§ 2.1. Przedsiębiorstwo ma obowiązek świadczyć usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami ustawy i zawartą umową, a szczególności:

- 1) dostarczać odbiorcy wodę o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi, o parametrach jakościowych zawierających pierwiastki tj.

Rodzaj	Jednostka	Kryteria
Sumaryczna zawartość wapnia i magnezu	mg/l CaCO ₃	60-500
Żelazo	µg/l	30 - 200
Mangan	µg/l	4 - 50
Fluorki	mg/l	0,2 - 1,5
Sód	mg/l	9 - 200

- 2) w przypadku dostarczenia wody z sieci, zapewnia dostawę wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż **0,05 MPa tj. 0,5 bara** u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym,
- 3) odbiera ścieki w sposób ciągły, o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami, w ilości określonej w dokumentacji projektowej i warunkach przyłączenia nieruchomości;
- 4) określa dopuszczalne wskaźniki zanieczyszczeń odbieranych ścieków, a także kontroluje czy jakość przyjmowanych ścieków jest zgodna z obowiązującymi przepisami;
- 5) zapewnia spełnianie warunków wprowadzania ograniczeń dostarczania wody w przypadku wystąpienia jej niedoboru na zasadach określonych w zezwoleniu;
- 6) dokonuje na własny koszt niezbędnych napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie z zawartej umowy za wyjątkiem uszkodzeń powstałych z winy odbiorcy;
- 7) dokonuje na własny koszt niezbędnych napraw przyłączy będących w dyspozycji, za wyjątkiem uszkodzeń powstałych z winy odbiorcy;

- 8) instaluje na własny koszt wodomierz główny po odbiorze technicznym przyłącza i zawarciu umowy ;
- 9) ponosi koszty zakupu i utrzymania wodomierza głównego.

§ 3. 1. Odbiorca korzysta z zaopatrzenia w wodę i odprowadzanie ścieków w sposób nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez przedsiębiorstwo oraz nie utrudniający prowadzenia działalności przedsiębiorstwa w szczególności:

- 1) wykorzystuje pobieraną wodę do celów określonych a umowie oraz wprowadzając ścieki w celach i na warunkach określonych w umowie przyłączenia nieruchomości;
- 2) użytkując wewnętrzną instalację wodociągową, w sposób eliminujący możliwość wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci, na skutek cofnięcia się wody z wewnętrznej instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania;
- 3) zabezpieczając przed dostępem osób nieuprawnionych pomieszczenie w którym dokonano instalacji wodomierza głównego;
- 4) użytkując wewnętrzną instalację kanalizacyjną w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej;
- 5) informując przedsiębiorstwo o zrzutach awaryjnych lub zmianie jakości ścieków odbiegających od warunków umowy;
- 6) zawiadamiając przedsiębiorstwo o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego w tym o zerwaniu plomby;
- 7) informując przedsiębiorstwo o utracie prawa do korzystania z nieruchomości;
- 8) powiadamiając przedsiębiorstwo o wszelkich zmianach technicznych w instalacji wewnętrznych, które mogą mieć wpływ na działanie sieci.

Rozdział III

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług.

§ 4. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, zawartej między przedsiębiorstwem a odbiorcą.

§ 5. 1. Przedsiębiorstwo jest obowiązane do zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.

2. Umowa może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczana woda lub z której mają być odprowadzane ścieki albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

3. W przypadku, gdy dostawa wody albo odprowadzanie ścieków dotyczy budynków wielolokalowych, umowa zawierana jest:

- 1) z właścicielem lub z zarządcą budynku wielolokalowego;
- 2) z osobami korzystającymi z lokali, na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego, jeżeli zostały spełnione warunki wskazane w ust. 4.
4. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego, przedsiębiorstwo zawiera umowy o prowadzenie odczytów i rozliczeń z osobami korzystającymi z lokali położonych w budynkach wielolokalowych, o których mowa w ust. 3 pkt 2, jeżeli:
 - 1) instalacja wodociągowa w budynku jest wyposażona w wodomierze, zainstalowane zgodnie z obowiązującymi warunkami technicznymi, przy wszystkich punktach czerpalnych;
 - 2) jest możliwy odczyt wskazań wodomierzy w terminie uzgodnionym przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z właścicielem lub zarządcą;
 - 3) właściciel lub zarządca rozlicza, zgodnie z [art. 26 ust. 3](#) ustawy, różnicę wskazań między wodomierzem głównym a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych wody;
 - 4) właściciel lub zarządca reguluje należności wynikające z różnicy wskazań między wodomierzem głównym a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych wody;
 - 5) właściciel lub zarządca określa warunki utrzymania wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych oraz warunki pobierania wody z punktów czerpalnych znajdujących się poza lokalami;
 - 6) został uzgodniony z właścicielem lub zarządcą sposób przerywania dostarczania wody do lokalu bez zakłócania dostaw wody do pozostałych lokali; w szczególności przez możliwość przerywania dostarczania wody do lokalu rozumie się założenie plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczanie wody do lokalu;
 - 7) został uzgodniony z właścicielem lub zarządcą sposób przerywania dostarczania wody z punktów czerpalnych znajdujących się poza lokalami, bez zakłócania dostaw wody do lokali.

§ 6. W terminie 14 dni od daty złożenia wniosku o zawarcie umowy przedsiębiorstwo przedkłada składającemu wniosek ofertę zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków wraz z projektem umowy.

§ 7. 1. Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawiera w szczególności postanowienia dotyczące:

- 1) ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych i kanalizacyjnych oraz warunków ich świadczenia,
- 2) sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń,
- 3) praw i obowiązków stron umowy,
- 4) warunków usuwania awarii przyłączy wodociągowych lub przyłączy kanalizacyjnych będących w posiadaniu odbiorcy usług,
- 5) procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,
- 6) dokumentów upoważniających do wstępu na teren nieruchomości i do pomieszczeń odbiorcy,

- 7) ustaleń zawartych w zezwoleniu, o których mowa w art. 18 ustawy,
- 8) okresu obowiązywania umowy,
- 9) zakresu odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy,
- 10) warunków wypowiedzenia umowy.

2. Przedsiębiorstwo udostępnia na swojej stronie internetowej aktualnie obowiązujące wzorce umowne, a także Ogólne Warunki Umów, w przypadku gdy się nimi będzie posługiwać.

3. Postanowienia umów zawieranych przez przedsiębiorstwo z odbiorcami nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy oraz postanowień niniejszego regulaminu.

4. Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z odbiorcą wprowadzającym do kanalizacji ścieki przemysłowe, określa również jakość odprowadzanych ścieków.

§ 8. W przypadku zmiany odbiorcy, następuje wygaśnięcie umowy zawartej z dotychczasowym odbiorcą, od dnia pisemnego zawiadomienia przedsiębiorstwa o zmianie odbiorcy.

Rozdział IV

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

§ 9.1. Warunki prowadzenia rozliczeń za zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków określa rozdział 5 ustawy oraz zapisy umowy, które opierają się na określonej w trybie ustawowym taryfie.

§ 10.1. W umowie wskazana jest opłata lub taryfa obowiązująca w dniu zawarcia umowy z odbiorcą.

2. Należności za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo ustalane są na podstawie aktualnej taryfy.

3. Zmiana wysokości i rodzaju taryf nie wymaga zmiany umowy.

4. Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w sposób i w terminie określonym w fakturach.

5. Termin płatności wynikający z terminu zapłaty faktury nie może być krótszy niż 14 dni od daty wysłania faktury lub dostarczenia jej w inny sposób.

6. Zgłoszenie przez odbiorcę zastrzeżeń do wysokości naliczonych opłat nie wstrzymuje obowiązku terminowej zapłaty.

7. W przypadku nadpłaty, zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub na żądanie odbiorcy zwraca w terminie 14 dni od daty złożenia wniosku w tej sprawie.

8. Skutki niedotrzymania terminu zapłaty oraz sposób uiszczania opłat określone są w zawartej między stronami umowie.

9. Okres rozliczeniowy określony jest w umowie, jednakże nie może być dłuższy niż dwa miesiące.

§ 11. 1. Ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, ustalane na podstawie rozporządzenia, o którym mowa w art. 27 ustawy.

2. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych, z zastrzeżeniem § 12.

3. W przypadku braku urządzenia pomiarowego, ilość odprowadzonych ścieków jest ustalana jako równa ilości wody pobranej.

4. W przypadku niesprawności wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, gdy na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa oraz umowy, nie można ustalić ilości świadczonych usług, ilość pobranej wody i/lub odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie średniego zużycia wody i/lub odprowadzonych ścieków w okresie 6 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza i/lub urządzenia pomiarowego.

§ 12.1. Jeżeli odbiorca, pobiera wodę z ujęć własnych i wprowadza ścieki do urządzeń przedsiębiorstwa, w razie braku urządzeń pomiarowych, ilość odprowadzonych ścieków jest ustalana jako równa ilości wody pobranej, ustalonej na podstawie wskazań wodomierza dodatkowego.

2. Jeżeli odbiorca pobiera wodę z ujęć własnych oraz urządzeń przedsiębiorstwa i wprowadza ścieki do urządzeń przedsiębiorstwa, w razie braku urządzeń pomiarowych, ilość odprowadzonych ścieków jest ustalana jako suma wskazań wodomierza dodatkowego i wodomierza głównego.

3. W przypadku, gdy odbiorca pobiera wodę bezpowrotnie, ilość zużytej wody określa się na podstawie wskazań wodomierza dodatkowego.

Rozdział V

Warunki przyłączenia do sieci

§ 13. 1. Odbiorca w celu przyłączenia do sieci, powinien złożyć pisemny wniosek o określenie warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej.

2. Wniosek o określenie warunków przyłączenia do sieci powinien w szczególności zawierać:

1) oznaczenie wnioskodawcy i adres do korespondencji,

2) określenie:

a) rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,

b) charakterystyki zużycia wody,

c) rodzaju i ilości, a w przypadku przemysłowych odbiorców usług, również jakości odprowadzanych ścieków,

d) przeznaczenia wody,

3) informacje określające charakterystykę techniczną obiektu, do którego będzie dostarczana woda, w szczególności:

a) powierzchnię użytkową i rodzaj lokali (mieszkalne, użytkowe lub inne) w budynkach zasilanych w wodę,

- b) wyposażenie lokali i obiektów w urządzenia zużywające wodę i odprowadzające ścieki,
- 4) proponowany termin rozpoczęcia poboru wody.
- 3. Wzór wniosku dostępny jest w siedzibie oraz na stronie internetowej przedsiębiorstwa.

§ 14. 1 Przedsiębiorstwo w terminie nie dłuższym niż 30 dni od otrzymania kompletnego wniosku wydaje przyszłemu odbiorcy warunki techniczne przyłączenia do sieci lub informuje o braku możliwości przyłączenia do sieci.

§ 15. 1. W wydanych przyszłemu odbiorcy warunkach technicznych przyłączenia do sieci określa się w szczególności:

- 1) miejsca i sposób przyłączenia sieci wodociągowej i kanalizacyjnej z instalacjami przyszłego odbiorcy,
 - 2) możliwości zapewnienia dostaw wody i możliwości zapewnienia odbioru ścieków w ilości określonej przez przyszłego odbiorcę usług,
 - 3) wymagania dotyczące miejsca zainstalowania wodomierza głównego,
 - 4) wymagania dotyczące miejsca zainstalowania urządzenia pomiarowego,
 - 5) wymagania dotyczące jakości odprowadzanych ścieków.
2. Warunki techniczne przyłączenia do sieci są ważne 3 lata od dnia ich wydania.

§ 16. 1. Przedsiębiorstwo informuje o braku możliwości przyłączenia do sieci wyłącznie w sytuacji, gdy nie istnieją techniczne możliwości świadczenia usług w szczególności gdy :

- 1) brak możliwości świadczenia usług spowodowane zdolnościami dostawczymi istniejącej sieci wodociągowej lub zdolnościami przepustowymi istniejącej sieci kanalizacyjnej,
- 2) brak jest sieci,
- 3) przedsiębiorstwo nie posiada tytułu prawnego do dysponowania siecią,
- 4) w wyniku przyłączenia nie zostałyby zachowane minimalny poziom świadczenia usług.

2. W sprawach spornych pomiędzy odbiorcą lub przyszłym odbiorcą usług dotyczących:

- 1) odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo,
 - 2) odcięcia dostawy wody,
 - 3) zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego,
 - 4) odmowy przyłączenia do sieci,
- na wniosek przedsiębiorstwa lub odbiorcy/ przyszłego odbiorcy, rozstrzyga organ regulacyjny w drodze decyzji.

3. Decyzja organu regulacyjnego może polegać na nakazaniu przedsiębiorstwu :

- 1) zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków,
- 2) przywrócenia dostawy wody,
- 3) otwarcia przyłącza kanalizacyjnego,
- 4) przyłączenia do sieci.

4. Organ regulacyjny może określić, w drodze postanowienia, na które służy zażalenie, warunki zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków lub przyłączenie do sieci, do czasu ostatecznego rozstrzygnięcia sporu.

5. Poziom dostęp do usług wodociągowych w przyszłości, wyznaczają wieloletnie plany przedsiębiorstwa rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

Rozdział VI

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 17.1. Potencjalni odbiorcy usług wodociągowo-kanalizacyjnych mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności tych usług:

1) W Urzędzie Gminy, który udostępnia wgląd:

- a. w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego Gminy
- b. w miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego
- c. w regulamin świadczenia usług

2. Przedsiębiorstwo jest obowiązane przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie do sieci jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług. Możliwości te warunkowane są usytuowaniem nieruchomości oraz zdolnościami dostawczymi istniejącej sieci wodociągowej oraz zdolnościami przepustowymi istniejącej sieci kanalizacyjnej.

Rozdział VII

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 18.1. W celu realizacji nowego przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego należy uzgodnić z przedsiębiorstwem wymaganą prawem budowlanym dokumentację techniczną w szczególności projekt techniczny przyłącza i plan sytuacyjny wraz z uzgodnieniami branżowymi uwzględniającymi istniejące uzbrojenie terenu. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci, zgodnie z art. 12 ust. 2 ustawy, zapewnia na własny koszt realizację budowy przyłączy oraz towarzyszących urządzeń i instalacji, takich jak studnia wodomierzowa, pomieszczenie przewidziane do lokalizacji wodomierza głównego i urządzenia pomiarowego. Koszty zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego pokrywa przedsiębiorstwo, a urządzenia pomiarowego odbiorca

2. Przyłącze wybudowane przez odbiorcę stanowi jego własność.

§ 19. 1. Przyszły odbiorca zobowiązany jest uzyskać odbiór techniczny przyłącza przez przedsiębiorstwo.

2. Złączenia przyłącza do sieci dokonuje przedsiębiorstwo.

§ 20. 1. Przyszły odbiorca zgłasza pisemnie do przedsiębiorstwa gotowość wykonanego przyłącza do odbioru technicznego i uzgadnia z przedsiębiorstwem termin odbioru, nie

dłuższy niż 30 dni od dnia pisemnego zgłoszenia.

2. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza powinno zawierać co najmniej dane identyfikujące przyszłego odbiorcę, w tym dane kontaktowe oraz miejsce położenia przyłącza (adres).

3. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz dokumentacja techniczną.

4. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

5. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.

6. Warunkiem dokonania odbioru jest przedłożenie przez przyszłego odbiorcę :

1) uzgodnionej z przedsiębiorstwem dokumentacji wskazanej w § 18.1.,

2) pozytywnego wyniku z badań bakteriologicznych wody,

7. Obowiązkowi przedłożenia dokumentacji technicznej nie podlega przyłączy, jeżeli jego połączenie z siecią znajduje się na tej samej działce co sieć.

§ 21. Rozpoczęcie świadczenia usług następuje bezzwłocznie po dokonaniu pozytywnego przeglądu technicznego przyłącza, złączeniu wybudowanego przyłącza z siecią, montażu wodomierza oraz zawarciu umowy z przedsiębiorstwem.

Rozdział VIII

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

§ 22. 1. Przedsiębiorstwo ma obowiązek poinformowania odbiorców o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, bezpośrednio (pisemnie, telefonicznie) lub za pośrednictwem ogłoszeń na tablicach ogłoszeń, na stronie internetowej Urzędu Gminy Sadlinki, przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, z wyprzedzeniem :

- 1) co najmniej 2 dni, gdy planowane ograniczenia lub przerwa nie przekroczy 12 godzin,
- 2) co najmniej 7 dni, gdy planowane ograniczenia lub przerwa przekroczy 12 godzin.

2. Przedsiębiorstwo ma również obowiązek niezwłocznie poinformować odbiorców, w sposób wskazany w § 22.1, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile przewidywany czas ich trwania może przekroczyć 8 godzin.

3. W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo może o zdarzeniach wskazanych w ust. 2 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości, o ile planowany czas trwania przerwy w dostawie wody nie przekroczy 12 godzin.

4. 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, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

§ 23. W przypadku niedotrzymania odpowiednich parametrów dostarczanej wody, przedsiębiorstwo ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie odbiorców usług, w sposób wskazany w § 22.1.

§ 24. 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.

Rozdział IX

Standardy obsługi odbiorców usług

§ 25.1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielania wszelkich istotnych informacji dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków,
- 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej przez nowych odbiorców,
- 3) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków,
- 4) występujących awarii urządzeń wodociagowych i urządzeń kanalizacyjnych,
- 5) planowanych przerw w świadczeniu usług.

2. Przedsiębiorstwo udziela informacji w zależności o charakteru sprawy bezpośrednio (pisemnie, telefonicznie), za pośrednictwem ogłoszeń w lokalnej prasie lub mediach, bądź na stronie internetowej przedsiębiorstwa w terminie nie krótszym niż 3 dni robocze, chyba, że postanowienia regulaminu lub umowy ustanawiają w konkretnych sprawach szczególny termin.

3. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie 14 dni od otrzymania prośby, chyba że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zazaczyła, iż informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 2.

§ 26. 1. Każdy Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez przedsiębiorstwo umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.

2. Reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej i powinna zawierać przynajmniej imię i nazwisko (nazwę firmy) i adres odbiorcy usług, przedmiot reklamacji, podpis składającego reklamację.

3. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia jej wniesienia. W szczególnych przypadkach wymagających dodatkowych ustaleń termin może być wydłużony maksymalnie do 30 dni.

4. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.

§ 27. W siedzibie przedsiębiorstwa winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:

- 1) aktualnie obowiązujące na terenie gminy taryfy cen i stawek opłat,
- 2) tekst jednolity regulaminu,
- 3) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody,
- 4) tekst jednolity ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków wraz z wszystkimi aktami wykonawczymi wydanymi na podstawie ustawy.

Rozdział X

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 28. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa są jednostki ochrony przeciwpożarowej określone w ustawie o ochronie przeciwpożarowej z dnia 24 sierpnia 1991 r. (tj. z dnia 21 marca 2017 r. (Dz.U. z 2017 r. poz. 736).

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