

WOJT
mgr Michał Pazek

RADCA PRAWNY
mgr Jerzy Dela
OIRP w Opolu nr 582/94

PODINSPEKTOR

mgr Tomasz Kostrzewa Projekt

z dnia.....2021 r.

Zatwierdzony przez.....

UCHWAŁA NR ..XXVIII./181/2021
RADY GMINY W ŁUBNICACH

z dnia 30 września 2021 r.

**w sprawie przyjęcia projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków
na terenie gminy Łubnice w celu przekazania do zaopiniowania organowi
regulacyjnemu.**

Na podstawie art.18 ust.2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2021 r. poz. 1372) w związku z art.19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028), Rada Gminy w Łubnicach uchwała co następuje:

- § 1. Przyjmuje się projekt regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Łubnice, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały, celem przekazania do zaopiniowania organowi regulacyjnemu.
- § 2. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Łubnice.
- § 3. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady Gminy
w Łubnicach

Marian Baniak

ZAŁĄCZNIK

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Rozdział 1.

Przepisy ogólne

§ 1.1. Niniejszy regulamin dotyczy dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Łubnice.

2. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.

§ 2. Ilekroć w niniejszym regulaminie mowa o „Ustawie” rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028).

§ 3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne prowadzi swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

Rozdział 2.

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

§ 4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków ma obowiązek:

1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do:

a) realizacji dostaw wody i odprowadzania ścieków w ilości określonej w umowie z odbiorcą usług liczonej w m³,

b) realizacji dostaw wody pod odpowiednim ciśnieniem, zgodnym z powszechnie obowiązującymi przepisami, przy czym wymóg zapewnienia dostaw pod odpowiednim ciśnieniem dotyczy wyłącznie dostaw wody z sieci, a minimalne dyspozycyjne ciśnienie wody dostarczanej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na obszarze Gminy Łubnice, mierzone na rurociągach zasilających obiekty w danym rejonie wynosi 0,2 MPa,

c) realizacji dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny,

d) do dostawy wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi i o parametrach nieprzekraczających wymienionych wartości:

pH 6,5 – 9,0,

mangan ≤ 50 $\mu\text{g/l}$,

żelazo ≤ 200 $\mu\text{g/l}$,

mętność ≤ 1 NTU,

amonowy jon $\leq 0,5$ mg/l,

azotany ≤ 50 mg/l,

twardość wody: 60-500 mgCaCO₃/dm³,

liczba bakterii grupy coli 0 jtk/100 ml,

liczba Escherichia coli 0 jtk/ 100 ml,

- 2) wydawać warunki techniczne niezbędne do przyłączenia do sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz uzgadniać przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną;
- 3) przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone w niniejszym regulaminie oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług;
- 5) zainstalować i utrzymywać na koszt własny wodomierz główny;
- 6) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości wody;
- 7) zapewnić należytą jakość odprowadzanych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych oraz kontroli przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych;
- 8) zapewniać budowę oraz modernizację urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie uzgodnionym w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu, w ramach posiadanych środków finansowych;
- 9) informować o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w formie i trybie określonym przepisami ustawy.

§ 5. W zakresie dostarczania wody i odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo:

- 1) wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego odbiorcy usług w celach określonych w art. 7 ustawy;
- 2) przeprowadzania kontroli przyłącza w czasie jego użytkowania w zakresie stanu technicznego oraz weryfikacji dokumentacji potwierdzającej wykonanie przyłącza zgodnie z wydanymi warunkami oraz przepisami powszechnie obowiązującego prawa;
- 3) założenia plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczanie wody do lokalu w przypadkach wskazanych w art. 8 ust. 1 ustawy;
- 4) sprawdzenia posiadania przez wytwórców ścieków przemysłowych stosownych pozwoleń wodnoprawnych na wprowadzanie ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych oraz wypełniania i przestrzegania przez tych wytwórców ścieków przemysłowych zapisów i obowiązków określonych w tych pozwoleniach wodnoprawnych.

Rozdział 3.

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 6.1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane do zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z osobą, której nieruchomość

została przyłączona do sieci, która posiada tytuł prawny do korzystania z tej nieruchomości albo korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.

3. W terminie 14 dni od daty złożenia wniosku wraz z wymaganymi załącznikami, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przedkłada odbiorcy usług ofertę zawarcia umowy (**projekt umowy**).

4. 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 wynikające z przepisu art. 6 ust. 6 ustawy.

5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia zainteresowanym podmiotom informacje o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia przez odbiorców usług dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

6. Postanowienia umów zawieranych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających w szczególności z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych oraz postanowień niniejszego regulaminu.

7. Umowa, o której mowa w ust. 1, może zostać zawarta w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub poza nim, w tym z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, odbiorcy usług będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od takiej umowy w terminach i zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287, ze zm.).

8. Umowa zawiera w szczególności postanowienia, o których mowa w art. 6 ust. 3 ustawy oraz może wskazywać miejsce rozdziału własności sieci i przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego oraz obowiązków eksploatacyjnych stron umowy.

9. W sprawach spornych dotyczących odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków na wniosek strony rozstrzyga organ regulacyjny.

Rozdział 4.

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

§ 7.1. Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków stanowi taryfa, wprowadzona zgodnie z procedurą określoną w ustawie, zawierająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, a także ilość wody dostarczonej do nieruchomości i odpowiednio ilość odprowadzonych ścieków, określone zgodnie z art. 27 ustawy.

2. Zmiana taryf nie wymaga zmiany umowy.

3. Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego. W razie braku wodomierza głównego ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 27 ust. 3 ustawy.

4. W przypadku, o którym mowa w § 6 ust. 4 niniejszego regulaminu, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozlicza osobę korzystającą z lokalu w budynku wielolokalowym na podstawie wskazań wodomierza odliczającego, zamontowanego na instalacji wewnętrznej, na warunkach wynikających z umowy. W takim przypadku czynności obsługi, takie jak: montaż, legalizacja, konserwacja, wymiana wodomierza odliczającego nie są wykonywane staraniem i na koszt przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

5. W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług.

6. **Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług są określone w umowie.**

7. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.

Rozdział 5.

Warunki przyłączenia do sieci

§ 8.1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone w niniejszym regulaminie oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług.

2. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci składa do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wnioski o wydanie warunków przyłączenia do sieci.

3. **Wniosek o wydanie warunków przyłączenia zawiera co najmniej informacje,** o których mowa w art. 19a ust. 4 ustawy, jak również powinien zawierać:

1) dane umożliwiające bezzwłoczny kontakt z wnioskodawcą (adres do korespondencji, jeśli jest inny od miejsca zamieszkania/siedziby, numer telefonu lub adres email);

2) informację o posiadanych własnych ujęciach wody;

4) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie jej lokalizacji, powierzchni, sposobu zagospodarowania (w tym rodzaju i lokalizacji istniejącej i/lub planowanej zabudowy na nieruchomości - plan sytuacyjny ze wskazaniem adresu i oznaczenia geodezyjnego działki), a także przeznaczenia;

- 5) w przypadku wystąpienia w imieniu inwestora pełnomocnika - pisemne upoważnienie inwestora dla pełnomocnika.
4. Celem złożenia wniosku, osoba ubiegająca się o przyłączenie może skorzystać z wzorów wniosków i oświadczeń dostępnych w siedzibie oraz na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
5. Po złożeniu wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje kwalifikacji terminu jego rozpoznania według wymogów z art. 19a ust. 1 ustawy i wydaje warunki bądź odmawia ich wydania, w terminach określonych w ustawie.
6. W przypadku stwierdzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, że złożony wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci nie zawiera co najmniej wszystkich informacji, o których mowa w art. 19a ust. 4 ustawy, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje podmiot ubiegający się o przyłączenie o zakresie i terminie uzupełnienia wniosku. Nie uzupełnienie wniosku w określonym terminie skutkuje odmową wydania warunków przyłączenia lub pozostawieniem wniosku bez rozpatrzenia.
7. Warunki, o których mowa w ust. 5, określają co najmniej:
- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci;
 - 2) okres ważności wydanych warunków przyłączenia.

Rozdział 6.

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 9.1. Dostępność usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniona jest od:

- 1) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
 - 2) ujęcia modernizacji lub budowy urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych;
 - 3) możliwości technicznych urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikających z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność stacji uzdatniania wody) lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczania ścieków (wydajność oczyszczalni);
 - 4) możliwości zachowania minimalnego poziomu świadczonych usług dla wcześniej podłączonych odbiorców;
 - 5) posiadania tytułu prawnego do urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje "Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej", o ile spełnione są przesłanki określone w § 9 ust. 1. niniejszego regulaminu.

3. W przypadku odmowy wydania warunków przyłączenia do sieci, informacja ta przekazywana jest podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie w formie pisemnej wraz z uzasadnieniem, w terminie określonym w ustawie.

4. W sprawach spornych dotyczących odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci na wniosek strony rozstrzyga organ regulacyjny.

§ 10. Osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci powinna uzgodnić dokumentację techniczną z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, celem zapewnienia jej zgodności z warunkami przyłączenia wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

§ 11. Ciśnienie wody w instalacji wodociągowej w budynku, poza hydrantami przeciwpożarowymi, powinno wynosić przed każdym punktem czerpalnym nie mniej niż 0,05 MPa i nie więcej niż 0,6 MPa. Jeżeli minimalne ciśnienie nie może być uzyskane ze względu na występujące stale lub okresowo niedostateczne ciśnienie wody w sieci wodociągowej, należy zastosować odpowiednie urządzenia techniczne, zapewniające wymaganą jego wielkość w instalacji wodociągowej w budynku. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powinno informować odbiorców usług o planowanych zmianach warunków technicznych mogących mieć wpływ na zmiany ciśnienia wody w instalacji wodociągowej w budynku, w miarę możliwości z wyprzedzeniem umożliwiającym dostosowanie instalacji wewnętrznej do nowych warunków.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 12. Przyłączenie nieruchomości do sieci odbywa się w terminie 30 dni od daty złożenia przez osobę ubiegającą się o przyłączenie wniosku o przyłączenie do sieci wraz z kompletem dokumentów.

§ 13.1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia, uzgodnioną dokumentacją techniczną oraz przepisami prawa budowlanego i sanitarnego. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci, jeśli przyłącze zostało wykonane niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, a w szczególności bez wymaganych procedur lub z naruszeniem obowiązujących wymogów technicznych.

2. Określony w warunkach przyłączenia odbiór końcowy, a także ewentualne próby i odbiory częściowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie pisemnego zgłoszenia próby/odbioru, złożonego w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym z co najmniej 5-dniowym wyprzedzeniem przed przystąpieniem do planowanych prac.

3. Odbioru przyłącza dokonuje się przed zasypaniem przyłącza. Odbiór prac ulegających częściowemu zakryciu (zasypaniu) podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).

4. Przed zakryciem robót podmiot przyłączany zobowiązany jest wykonać operat geodezyjny, w zakresie wskazanym w przepisach wykonawczych do art. 43 ust. 3 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. - Prawo Budowlane (Dz. U. z 2020 r. poz. 1333, ze zm.).

5. Operat geodezyjny powykonawczy podmiot przyłączany powinien wykonać w dwóch egzemplarzach, z których jeden dostarczy do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, a drugi do odpowiedniego urzędu zajmującego się aktualizacją dokumentacji geodezyjnej.

6. Rozpoczęcie świadczenia usług następuje bezzwłocznie po dokonaniu pozytywnego przeglądu technicznego przyłącza, złączeniu wybudowanego przyłącza z siecią, montażu wodomierza głównego - w przypadku przyłącza wodociągowego - oraz po zawarciu umowy z przedsiębiorstwem wodociągowo - kanalizacyjnym.

Rozdział 8.

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

§ 14. W przypadku nieprzewidzianego braku możliwości zapewnienia ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez niego wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek:

- 1) poinformować niezwłocznie odbiorców usług o takich przypadkach 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, jeżeli jest on możliwy do przewidzenia;
- 2) zapewnienia odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 8 godzin oraz poinformowania odbiorców usług o lokalizacji takich punktów na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób;
- 3) podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody;
- 4) każdorazowo po wystąpieniu okoliczności mogących spowodować zmianę jakości wody, szczególnie jej pogorszenie lub w przypadku stwierdzenia obniżonej jakości wody - podjąć działania przewidziane w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 ustawy.

§ 15. O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków oraz o warunkach i terminie udostępnienia zastępczych punktów poboru wody przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług na swojej

stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 2 dni robocze przed dniem, w którym przerwa w świadczeniu usług się rozpocznie.

§ 16. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli:

- 1) przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa;
- 2) odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty;
- 3) jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego;
- 4) został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.
- 5) przyłącze wodociągowe uległo uszkodzeniu.

§ 17. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, które odcięło dostawę wody z przyczyny, o której mowa w § 16 pkt 2 niniejszego regulaminu, jest obowiązane do równoczesnego udostępnienia zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformowania o możliwościach korzystania z tego punktu. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego oraz o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru wody zawiadamia powiatowego inspektora sanitarnego, wójta (burmistrza, prezydenta miasta) oraz odbiorcę usług co najmniej na 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

§ 18. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma prawo odmówić wznowienia usługi w przypadkach określonych w § 16 niniejszego regulaminu, jeśli nie zostały usunięte przeszkody będące przyczyną zaniechania świadczenia usług, a w szczególności w sytuacji, gdy nie zostały uregulowane zaległości finansowe.

Rozdział 9.

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

§ 19. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za obsługę odbiorców usług oraz podmiotów ubiegających się o przyłączenie do sieci, w tym informowanie ich o obowiązujących przepisach oraz wynikających z nich prawach, a także przyjmowania reklamacji, jak również o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności

przedstawiania dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

§ 20. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia dostęp do informacji zawierających co najmniej:

- 1) wskazanie komórki organizacyjnej upoważnionej do kontaktów z odbiorcami usług oraz podmiotami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji;
- 2) dane umożliwiające kontakt oraz
- 3) godziny przyjmowania reklamacji oraz udzielania informacji były udostępnione w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz na jego stronie internetowej.

§ 21. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby w jego siedzibie lub na jego stronie internetowej udostępnione były następujące:

- 1) dokumenty w aktualnym brzmieniu:
 - a) taryfa,
 - b) niniejszy regulamin,
 - c) tekst jednolity ustawy (w przypadku braku tekstu jednolitego tekst ujednolicony);
- 2) informacje dotyczące:
 - a) szczegółowych warunków zawierania umów, w tym 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.

§ 22.1. Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług, w tym jakości świadczonych usług lub wysokości opłat za takie usługi.

2. Reklamacje powinny być złożona na piśmie i zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo firmę podmiotu zgłaszającego reklamację;
- 2) przedmiot reklamacji;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację, przy czym brak powyższych elementów nie powoduje odrzucenia reklamacji, a może utrudniać jej prawidłowe i niezwłoczne rozpatrzenie.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia reklamującego w formie pisemnej o sposobie rozpatrzenia reklamacji w terminie 30

dni od daty jej wpływu. W przypadku, o którym mowa w art. 561 Kodeksu cywilnego przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powinno udzielić odpowiedzi na takie żądanie w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia żądania pod rygorem uznania reklamacji za uzasadnioną.

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 23. Prawo do pobierania wody na cele przeciwpożarowe z sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego posiadają jednostki ochrony przeciwpożarowej określone w przepisach prawa.

§ 24. Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego przez podmioty uprawnione dokonywany jest w miejscach uzgodnionych z przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym, z sieci istniejących hydrantów na terenie Gminy Lubnice.