

**UCHWAŁA Nr VIII/46/2019
RADY MIEJSKIEJ
W WĄCHOCKU
z dnia 30 kwietnia 2019 r.**

w sprawie **uchwalenia projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Wąchock przez Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o w Skarżysku –Kamienna**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt. 15 ustawy o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2019 r. poz.506 ze zm.) art. 19 pkt 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz. U. 2018 r. poz. 1152) Rada Miejska w Wąchocku uchwała, co następuje:

§ 1

Przyjmuje się projekt „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków przez Miejskiej Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o w Skarżysku –Kamienna” na terenie Gminy Wąchock, zwany dalej „Projektem” stanowiącym załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2

Projekt przekazuje się do zaopiniowania Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie

§ 3

Zawiadamia się Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o w Skarżysku – Kamienna o przekazaniu „Projektu” do zaopiniowania Organowi Regulującemu, o którym mowa w § 2

§ 4

Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta i Gminy w Wąchocku

§ 5

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia

PRZEWODNICZĄCY
Rady Miejskiej w Wąchocku

mgr Adrian Malinowski

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Rozdział 1

Postanowienia ogólne

§ 1. Regulamin określa prawa i obowiązki Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług na terenie Gminy Wąchock.

§ 2. Użyte w regulaminie skróty oznaczają:

- 1) „ustawa” - ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2017 r. poz. 328 z późn. zm.);
- 2) „Przedsiębiorstwo” - Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne;
- 3) „Odbiorca” - odbiorcę usług, o którym mowa w art. 2 pkt 3 ustawy;
- 4) „umowa” - umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.

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

1) dostarcza Odbiorcy wodę:

- a) pod minimalnym ciśnieniem w przyłączy 0,05 MPa
- b) o normatywnej jakości odpowiadającej wodzie przeznaczonej do spożycia przez ludzi, o parametrach nieprzekraczających wartości wymienionych w tabeli:

2)

Wskaźnik jakości wody	Jednostka	Najwyższe dopuszczalne stężenie, wartość wskaźnika
Barwa	mg/l Pt	nie więcej niż 13
Mętność	NTU	nie więcej niż 0,9
pH	-	6,5-9,5
Twardość ogólna	mg/l CaCO ₃	80-450
Jon amonowy	mg/l	0,4
Żelazo ogólne	µg/l	190
Mangan	µg/l	45

odbiera ścieki w sposób ciągły, o stanie i składzie zgodnym z przepisami art. 9-11 ustawy.

§ 5. 1. Przedsiębiorstwo prowadzi regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody oraz jakości odprowadzanych ścieków bytowych i przemysłowych.

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

§ 6. 1. Przedsiębiorstwo zapewnia prawidłową eksploatację urządzeń wodociągowych

- i urządzeń kanalizacyjnych, w tym dokonuje na własny koszt niezbędnych napraw.
2. Przedsiębiorstwo instaluje i legalizuje (na swój koszt) u odbiorcy usług wodomierz główny.
 3. Przedsiębiorstwo zapewnia niezawodne działanie przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych, o ile stanowią jego majątek lub znajdują się na jego konserwacji.
 4. Jeżeli w trakcie eksploatacji przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, będącego w posiadaniu Odbiorcy, powstanie zagrożenie istotnego obniżenia poziomu usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo, Odbiorca jest zobowiązany do niezwłocznego usunięcia przyczyn zagrożenia.
 5. W przypadku, gdy Odbiorca nie usunie zagrożenia, o którym mowa w ust. 4, pomimo wezwania ze strony Przedsiębiorstwa, ma ono prawo podjąć wszelkie działania zmierzające do usunięcia zagrożenia, włącznie z wyłączeniem dostawy wody lub odbioru ścieków.

Rozdział 3

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

- § 7.** 1. Przedsiębiorstwo udostępnia zainteresowanym wzór wniosku o zawarcie umowy.
2. Wzór, o którym mowa w ust. 1, określa dane identyfikacyjne wnioskodawcy oraz elementy przedmiotowo istotne.
 3. Wraz z wnioskiem, o którym mowa w ust 1, wnioskodawca przedstawia Przedsiębiorstwu:
 - 1) dokument określający aktualny stan prawny nieruchomości, zgodnie z art. 6 ust 4 ustawy,
 - 2) w przypadku osób prawnych, przedsiębiorców i instytucji - odpis z właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu.
 4. W przypadku korzystania z nieuregulowanego stanu prawnego, wnioskodawca określa swój status do zajmowanej nieruchomości.
 5. Przedsiębiorstwo sporządza i przedkłada wnioskodawcy projekt umowy, nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku o zawarcie umowy.
 6. Umowa pisemna z Odbiorcą jest zawierana w siedzibie Przedsiębiorstwa.
- § 8.** 1. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony.
2. Umowa może zostać zawarta na czas określony w przypadku gdy;
 - 1) tytuł prawny do nieruchomości przyłączonej do sieci został ustanowiony na czas określony;
 - 2) umowa dotyczy obiektu w budowie - do momentu zgłoszenia przez Odbiorcę lub stwierdzenia przez służby Przedsiębiorstwa poboru wody i/lub odprowadzania ścieków z nieruchomości Odbiorcy do celów socjalno-bytowych.
- § 9.** 1. Wszelkie zmiany faktyczne i prawne skutkujące zmianą treści umowy Odbiorca powinien zgłaszać w Przedsiębiorstwie w ciągu 7 dni licząc od wystąpienia zmiany.
2. Nie wymaga zmiany umowy zastosowanie przez Przedsiębiorstwo nowej taryfy lub grupy taryfowej.
 3. Zmiana okresu rozliczeniowego stanowi zmianę umowy.
 4. Przedsiębiorstwo może skrócić okres rozliczeniowy w przypadku niewywiązywania się przez Odbiorcę z terminowego regulowania należności co najmniej dwukrotnie w ciągu roku kalendarzowego.
 5. Wszelkie zmiany zapisów umowy zostaną wprowadzone w formie aneksu lub zawarcia nowej treści umowy uwzględniającej zmiany.

Rozdział 4

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

- § 10.** 1. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcą w oparciu o ceny i stawki opłat określone w taryfie.
2. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w okresie przejściowym

tzn. w okresie zmiany wysokości taryfowych cen i stawek opłat, tj. do dnia obowiązywania dotychczasowej taryfy oraz od dnia obowiązywania nowej taryfy, Przedsiębiorstwo dokona oszacowania zużycia wody i odprowadzanych ścieków na podstawie średniodobowego zużycia pomiędzy odczytami, proporcjonalnie do liczby dni obowiązywania poprzedniej i nowej taryfy. Należność za wodę i ścieki naliczona będzie według określonej w ten sposób ilości wody i odprowadzanych ścieków i stawek opłat, obowiązujących odpowiednio w poprzedniej i nowej taryfie.

3. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków odbywają się w okresach miesięcznych, dwumiesięcznych, kwartalnych lub innych ustalonych według wzajemnych uzgodnień z Odbiorcą.

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

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

1) wskazań wodomierza głównego i/lub podlicznika

2) wskazania wodomierzy w lokalach lub przy punktach czerpalnych w budynkach wielolokalowych;

3) przeciętnych norm zużycia;

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

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

3. Jeśli Przedsiębiorstwo dopuściło rozliczanie na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, Odbiorca 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.

4. Dopuszcza się stosowanie wodomierza przedpłatowego.

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

2. Odczytu osobistego lub zdalnego dokonuje osoba reprezentująca Przedsiębiorstwo.

3. Przedsiębiorstwo przewiduje podanie odczytu przez Odbiorcę.

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

2. Jeżeli Odbiorca odprowadzający ścieki oraz pobierający wodę z sieci wodociagowej 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 umożliwia Przedsiębiorstwu zainstalowanie wodomierza na ujęciu własnym wody i ponosi tego koszt.

§ 14. W razie niemożności odczytu wskazań urządzenia pomiarowego lub wodomierza na ujęciu własnym wody przez Przedsiębiorstwo z powodu jego niesprawności, ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności, 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 nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego lub wodomierza własnego.

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

2. W przypadku niemożności odczytania wskazań wodomierza lub urządzenia pomiarowego,

Przedsiębiorstwo wystawia fakturę zaliczkową, która zostaje skorygowana w okresie rozliczeniowym po dokonaniu faktycznego odczytu.

§ 16. 1. W przypadku, gdy w wyniku zawinionego działania lub zaniechania Odbiorcy dojdzie do uszkodzenia, utraty lub kradzieży wodomierza, stanowiącego własność przedsiębiorstwa, Odbiorca jest zobowiązany do zwrotu kosztów poniesionych przez przedsiębiorstwo w związku z naprawą lub zakupem i instalacją nowego wodomierza. Dotyczy to również kosztów wynikających z zerwania lub uszkodzenia plomb.

2. Odbiorca powinien:

- 1) pobierać wodę wyłącznie w celach i dla zasilania nieruchomości określonych w umowie;
- 2) prawidłowo utrzymywać i zabezpieczać wodomierz główny przed uszkodzeniem (łącznie z pomieszczeniem przewidzianym do lokalizacji wodomierza głównego), pozostałe wodomierze oraz urządzenia pomiarowe, a także zapewnić łatwy dostęp do tych przyrządów;
- 3) zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o posiadanych własnych ujęciach wody w celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków;
- 4) odprowadzać ścieki tylko z oznaczonych w umowie nieruchomości;
- 5) pokryć koszty wykonanej na zlecenie odbiorcy usługi ekspertyzy wodomierza głównego w przypadku, gdy wykonana ekspertyza potwierdziła jego prawidłowe działanie;
- 6) pokryć koszty wykonanej na zlecenie odbiorcy usługi montażu wodomierza kontrolnego w przypadku, gdy wykonana usługa potwierdziła prawidłowe działanie wodomierza głównego.

3. Zakazuje się odprowadzania wód opadowych i roztopowych do urządzeń kanalizacyjnych.

4. Zakazuje się bez pisemnej zgody Przedsiębiorstwa:

- 1) pobierania wody z ulicznych hydrantów przeciwpożarowych na cele inne niż przeciwpożarowe;
- 2) podłączania do przyłącza lub instalacji wodociągowej oraz do instalacji kanalizacyjnej bądź przyłącza kanalizacyjnego innych nieruchomości.

5. W przypadku stwierdzenia przez służby Przedsiębiorstwa nielegalnego poboru wody i/lub odprowadzania ścieków przez Odbiorcę, Przedsiębiorstwo obciąża korzystającego z usług, dwukrotnością kwoty wynikającej z iloczynu ceny obowiązującej taryfy oraz:

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

Rozdział 5

Warunki techniczne przyłączenia do sieci

§ 17. Osoba ubiegająca się o przyłączenie jej nieruchomości do sieci składa w Przedsiębiorstwie wniosek o wydanie warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub sieci kanalizacyjnej, który zawiera co najmniej:

- 1) imię i nazwisko (lub nazwę) i adres wnioskodawcy;
- 2) adres do korespondencji;
- 3) odpis z właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu;
- 4) określenie rodzaju instalacji i urządzeń służących do odbioru usług;
- 5) określenie ilości przewidywanego poboru wody, jej przeznaczenia oraz charakterystyki zużycia wody;
- 6) określenie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju, a w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków;
- 7) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i dostarczania ścieków.

§ 18. 1. Do wniosku, o którym mowa w § 17, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci:

- 1) składa oświadczenie o dysponowaniu tytułem prawnym do nieruchomości, której dotyczy

wniosek lub wskazuje okoliczności uprawdopodobniające fakt korzystania z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

2) załącza mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości, którą planuje się przyłączyć do sieci, względem istniejących sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

2. Przedsiębiorstwo udostępnia zainteresowanym wzór wniosku.

§ 19. Warunki techniczne przyłączenia zawierają w szczególności:

1) miejsce i sposób włączenia przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego do sieci oraz sposób połączenia z instalacjami wodociągowymi i kanalizacyjnymi nieruchomości;

2) parametry techniczne przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego;

3) rodzaj i jakość odprowadzanych ścieków;

4) dane szczegółowe dotyczące: miejsca lokalizacji wodomierza głównego parametrów i miejsca lokalizacji urządzenia pomiarowego.

5) termin ich ważności, nie krótszy niż trzy lata.

§ 20. 1. Na podstawie warunków technicznych podmiot przyłączany opracowuje projekt techniczny budowy przyłącza lub plan sytuacyjny z opisem sporządzony na kopii mapy zasadniczej przyjętej do państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego lub na mapie do celów projektowych.

2. Projekt, o którym mowa w ust. 1, wymaga uzgodnienia z Przedsiębiorstwem, które zajmuje pisemne stanowisko w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty jego złożenia. Decyzję o konieczności uzgodnienia w/w projektu na Naradzie Koordynacyjnej Starostwa Powiatowego w Starachowicach, celem wyeliminowania zagrożeń wynikających z ewentualnych kolizji pomiędzy usytuowanymi na terenie objętym projektem sieciami uzbrojenia terenu podejmie Projektant.

3. Projekt techniczny przyłącza zawiera co najmniej:

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, schemat węzła wodomierzowego z lokalizacją zaworu antyskażeniowego;

3) kserokopię uprawnień projektowych;

4) zgody właścicieli nieruchomości na których będą prowadzone roboty budowlane związane z budową przyłącza, jeżeli nie wchodzi w skład nieruchomości gruntowej podmiotu przyłączanego.

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

Rozdział 6

Warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 22. 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 do sieci mogą uzyskać informacje o dostępności usług w Przedsiębiorstwie.

§ 23. 1. Możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych dla konkretnego przypadku określone są w formie pisemnej poprzez wydanie zapewnienia o możliwości dostawy

wody lub odbioru ścieków.

2. Wniosek o wydanie zapewnienia dostawy wody i odprowadzania ścieków do sieci kanalizacji sanitarnej zapewnia Przedsiębiorstwo.

3. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci jednym, odrębnym przyłączem wodociągowym lub kanalizacyjnym.

4. Odbiorcy zabrania się lokalizacji budynków i budowli oraz nasadzenia drzew i krzewów na sieciach wodociągowych w pasie o szerokości 2 m oraz na sieciach kanalizacyjnych w pasie o szerokości 2 m, chyba że Przedsiębiorstwo wyda pisemną zgodę na odstępstwo.

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

6. Odbiorca udostępnia nieodpłatnie powierzchnię elewacji budynku lub ogrodzenia w celu umieszczenia tabliczek z oznaczeniem armatury wodociągowej.

Rozdział 7

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 24. 1. Wykonane przyłącze podlega odbiorowi technicznemu, który polega na sprawdzeniu przez Przedsiębiorstwo zgodności wykonania przyłącza z dokumentacją projektową i warunkami technicznymi, 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. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci, zobowiązana jest dostarczyć Przedsiębiorstwu geodezyjną inwentaryzację powykonawczą wybudowanego przyłącza, w terminie określonym przez strony w protokole odbioru.

3. Protokół odbioru przyłącza stanowi potwierdzenie prawidłowości jego wykonania.

4. Przedsiębiorstwo może odmówić przyłączenia do sieci, jeśli przyłącze zostało wykonane: bez jego wiedzy, niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi, uzgodnionym projektem technicznym lub przepisami prawa, w tym z niniejszym regulaminem.

5. Włączenie dopływu wody z sieci wodociągowej lub włączenie odbioru ścieków do sieci kanalizacyjnej, dokonywane jest przez Przedsiębiorstwo niezwłocznie po dokonaniu odbioru technicznego przyłącza oraz zawarciu umowy.

Rozdział 8

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

§ 25. 1. Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców 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 dwa dni przed planowanym terminem.

2. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 6 godzin, Przedsiębiorstwo udostępnia zastępczy punkt poboru wody i informuje Odbiorców 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 o rodzaju zakłóceń i przewidywanym czasie ich trwania np. w przypadku wystąpienia klęski żywiołowej.

4. Przepis ust. 2 stosuje się odpowiednio.

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 ma prawo do uzyskania od Przedsiębiorstwa:

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

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

- 1) ilości i jakości świadczonych usług;
- 2) wysokości opłat za usługi;
- 3) funkcjonowania przyrządów pomiarowych (opomiarowania) stanowiących własność przedsiębiorstwa.

2. Reklamacja może być zgłoszona w formie pisemnej, osobiście, telefonicznie lub poprzez pocztę elektroniczną.

3. Reklamacja dotycząca naruszenia jakości, ciągłości dostaw i ciśnienia wody powinna być dokonana niezwłocznie po wystąpieniu zakłócenia w celu dokonania sprawdzenia przez Przedsiębiorstwo.

4. Inne reklamacje Odbiorca może zgłaszać w terminie do 21dni od daty otrzymania faktury lub zdarzenia stanowiącego postawę reklamacji.

5. Reklamacja powinna zawierać:

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

6. 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.

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

8. 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 wskaże taką formę.

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

10. W przypadku reklamacji wskazań wodomierza głównego, reklamację uwzględnia się, o ile kontrola metrologiczna potwierdzi nieprawidłowość działania tego wodomierza.

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

§ 28. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi Odbiorcy 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 w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze, tym samym kanałem informacyjnym,
- 2) wystąpienia na piśmie - w terminie 14 dni w formie pisemnej, chyba że Odbiorca dopuścił udzielenie informacji w innej formie.

§ 29. 1. Informacje podane przez Odbiorcę w umowie, dotyczące w szczególności: adresu siedziby lub miejsca zamieszkania, adresu do korespondencji, wiążą strony do czasu pisemnego zawiadomienia o ich zmianie przez Odbiorcę.

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

§ 30. 1. W przypadku opóźnienia z wpłatą należności, Przedsiębiorstwo wystawia upomnienie, którego kosztami obciąża Odbiorcę.

2. Koszt upomnienia wynosi równowartość przesyłki poleconej.

3. Upomnienie może zostać wysłane Odbiorcy nie częściej, niż raz w miesiącu.

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

2. Kontrolę w lokalu mieszkalnym przeprowadza się w godzinach od 7⁰⁰ do 20⁰⁰ każdego dnia.

Rozdział 10

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 32. 1. Punktami przeznaczonymi do poboru wody na cele gaśnicze z sieci wodociągowej są hydranty przeciwpożarowe wyznaczone przez Przedsiębiorstwo lub inne miejsca uzgodnione 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. 15⁰⁰ dnia następującego po dniu zaistnienia pożaru;
- 2) przekazywania Przedsiębiorstwu danych o ilości wody pobranej z sieci do gaszenia pożaru.

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

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

§ 33. 1. Zakazuje się bez zgody Przedsiębiorstwa wykorzystywania przyłączy przeznaczonych na cele gospodarcze do zasilania instalacji przeciwpożarowych.

2. Po stronie Odbiorcy leży rozdział instalacji w budynku który umożliwi odrębne opomiarowanie.


3. Jeżeli Odbiorca pobiera wodę wspólnym przyłączem wodociągowym na cele gospodarcze i cele przeciwpożarowe, to w takim przypadku Odbiorca zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia Przedsiębiorstwa o fakcie pobierania wody na cele przeciwpożarowe z jednoczesnym podaniem ilości pobranej wody.

4. Jeżeli urządzenia wodociągowe Przedsiębiorstwa nie spełniają wymogów przepisów dotyczących ochrony przeciwpożarowej, to zapewnienie odpowiednich parametrów dostawy wody na cele przeciwpożarowe leży po stronie Inwestora/Odbiorcy.

**Rozdział 11 Przepisy
końcowe**

§ 34. Traci moc uchwała Nr XXXIX/256/2006 Rady Miejskiej w Wąchocku z dnia 31 stycznia 2006 roku w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków (Dz. Urz. Woj. Świętokrzyskiego z 2006 Nr 86 poz.1119).

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

PRZEWODNICZĄCY
Rady Miejskiej w Wąchocku

mgr Andrzej Malinowski

