

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY LESZNOWOLA

Rozdział I Przepisy Ogólne.

§ 1.

Regulamin określa zasady zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzenia ścieków realizowanego na terenie Gminy Lesznówola, w tym prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.

§ 2.

1. Niniejszy regulamin opracowany został w szczególności na podstawie ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2019 r. poz. 1437 z późn. zm.) — dalej jako „**ustawa**”.
2. Wszelkie pojęcia występujące w niniejszym regulaminie mają znaczenie przyznane im zgodnie z aktem prawnym wskazanym w ust. 1.
3. Używane poniżej określenie: umowa — oznacza pisemną umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, o której mowa w art. 6 ust.1 ustawy.

Rozdział II

Minimalny poziom świadczonych usług przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, prawa i obowiązki stron.

§ 3.

1. Obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, w ramach posiadanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych:
 - 1) dostarczanie wody, w ilości co najmniej 1 m³ na dobę, do nieruchomości w sposób ciągły i niezawodny, o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi odpowiadającą wymaganiom określonym w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 ustawy;
 - 2) zapewnienie w sieci odpowiedniego ciśnienia wody, nie mniejszego niż 0,05 MPa, wynikającego z warunków technicznych przyłączenia;
 - 3) odbieranie w sposób ciągły ścieków w ilości co najmniej 1 m³ na dobę, w stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami, w ilości określonej w warunkach technicznych przyłączenia;
 - 4) określanie dopuszczalnych wskaźników zanieczyszczeń odbieranych ścieków;
 - 5) partycypowanie w kosztach energii elektrycznej, niezbędnej do funkcjonowania przydomowych przepompowni ścieków, w sposób określony w umowie;
 - 6) sporządzanie w terminach półrocznych informacji dotyczących jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i przekazywanie ich do wiadomości odbiorców oraz Gminy.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo do:
 - 1) dostępu do urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w eksploatacji

przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, zlokalizowanych na terenach prywatnych i publicznych, w celu wykonywania czynności konserwacyjnych tych urządzeń;

- 2) podejmowania działań zgodnych z prawem, w przypadkach utrudniania przez odbiorcę wykonywania czynności eksploatacyjnych, w tym działań zabezpieczających przed skutkami awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych;
 - 3) kontroli wodomierzy głównych, odczytu wskazań wodomierzy, badań i pomiarów jakości i ciśnienia dostarczanej wody, przeprowadzania przeglądów i napraw urządzeń eksploatowanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne oraz dostępu do zasuwy na przyłączy,
 - 4) kontroli urządzenia pomiarowego i odczytu jego wskazań;
 - 5) kontroli jakości prac związanych z realizacją przyłącza wodociągowego, kanalizacyjnego i zgodności z dokumentacją techniczną. W tym celu przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo wstępu na plac budowy w trakcie wykonywania prac montażowych i podczas prac odbiorowych przed przyjęciem przyłącza do eksploatacji;
 - 6) kontroli ilości wody pobranej z ujęć własnych odbiorcy oraz innych źródeł, plombowania wodomierzy zainstalowanych na tych ujęciach wody w celu kontroli ilości odprowadzanych ścieków do sieci kanalizacyjnej, jeżeli brak jest urządzeń pomiarowych;
 - 7) określania w umowie ilości i jakości odbieranych ścieków, przeprowadzania kontroli w tym zakresie, oraz plombowania urządzeń mierzących ilość odprowadzanych ścieków, zainstalowanych przez odbiorcę usług;
3. Odbiorca ma prawo do:
- 1) nieprzerwanych dostaw wody odpowiadającej wymogom w zakresie jakości, oraz ilości i ciśnienia określonych w umowie;
 - 2) otrzymywania informacji dotyczącej jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi;
 - 3) odprowadzania ścieków do sieci kanalizacyjnej, eksploatowanej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w sposób nieprzerwany;
 - 4) żądania od przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego przeprowadzenia kontroli:
 - a) funkcjonowania wodomierza głównego, a w razie jego niesprawności do wymiany w ciągu 14 dni, jednak w przypadku prawidłowego działania wodomierza głównego koszt ekspertyzy obciąża odbiorcę;
 - b) jakości dostarczonej wody na zaworze głównym.
4. Odbiorca zobowiązany jest do:
- 1) wykorzystywania pobieranej wody oraz odprowadzania ścieków zgodnie z umową i warunkami technicznymi przyłączenia;
 - 2) użytkować wewnętrzną instalację wodociągową w sposób eliminujący możliwość wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej;
 - 3) zabezpieczenia wodomierza głównego przed uszkodzeniem oraz naruszeniem plomb;
 - 4) użytkowania wewnętrznej instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci i innych urządzeń kanalizacyjnych;
 - 5) dokonywania na własny koszt niezbędnych konserwacji i napraw przyłączy

- wodociągowych i kanalizacyjnych będących ich własnością;
- 6) informowania przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o zrzutach awaryjnych lub jakości ścieków odbiegających od warunków umowy;
 - 7) umożliwienia osobom reprezentującym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wejścia na teren nieruchomości do pomieszczeń, w celach określonych przez ustawę;
 - 8) informowania przedsiębiorstwa o własnych ujęciach wody, w celu prawidłowego ustalania opłat za odprowadzanie ścieków;
 - 9) zawiadamiania o stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu czy uszkodzeniu plomby;
 - 10) poinformowania o zmianach stanu prawnego nieruchomości w terminie dwóch tygodni od dnia zaistnienia niniejszego zdarzenia prawnego;
 - 11) niezwłocznego powiadomienia o wszelkich zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci i innych urządzeń;
 - 12) udostępnienia nieodpłatnie przedsiębiorstwu miejsc na ogrodzeniu lub elewacji budynku mieszkalnego, celem umieszczenia tabliczek do oznakowania armatury wodociągowej.

Rozdział III

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami

§ 4.

1. Zawarcie umowy następuje na pisemny wniosek zainteresowanego, po spełnieniu przez niego warunków technicznych przyłączenia i formalno-prawnych, wynikających z ustawy.
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 lub z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

§ 5.

W przypadku, gdy przyłącza lub inne przewody wodociągowe i kanalizacyjne są w posiadaniu odbiorcy, odpowiedzialność przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego za zapewnienie ciągłości i jakości świadczonych usług jest ograniczona do urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, będących w posiadaniu przedsiębiorstwa.

§ 6.

1. Jeżeli nieruchomość zabudowana jest budynkami wielolokalowymi, umowa zawierana jest z właścicielem budynku lub zarządcą nieruchomości wspólnej.
2. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawiera umowy z korzystającymi z lokali osobami, jeżeli są spełnione warunki określone w art.6 ust.6 i 6a ustawy, a osoba korzystająca z lokalu wystąpi także z wnioskiem o zawarcie umowy.
3. Do wniosku załącza się schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym oraz dokumenty potwierdzające spełnienie warunków określonych w art.6 ust.6 i 6a ustawy.
4. Przedsiębiorstwo może wyrazić zgodę na zawarcie umów z korzystającymi z lokali osobami, o których mowa w ust. 2, również w przypadku, gdy nie są spełnione warunki, o których mowa w art.6 ust.6 i 6a ustawy.
5. Podstawą rozliczania nieruchomości, zabudowanej budynkiem wielolokalowym, za użytą wodę i odbiór ścieków jest odczyt licznika głównego, którego wskazania pomniejszane są o zużycie osób korzystających z lokali, którzy wnoszą opłaty na podstawie oddzielnie

zawartych umów. Właściciel budynku lub zarządca nieruchomości wspólnej wnosi opłaty za usługi, z których skorzystano w nieruchomości na potrzeby wspólne.

Rozdział IV

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

§ 7.

Rozliczenie za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzenie ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo z odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.

§ 8.

1. Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, ustalone na podstawie rozporządzenia, o którym mowa w art. 27 ustawy.
2. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie:
 - 1) wskazań urządzeń pomiarowych, albo
 - 2) jako równą ilości pobranej wody, albo
 - 3) szczególnych postanowień umowy.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wystawia faktury za świadczone usługi. Ma prawo na życzenie odbiorcy lub w uzasadnionych przypadkach wystawiać faktury zaliczkowe na podstawie dotychczasowego zużycia, które zostaną rozliczone w fakturze ostatecznej, po dokonaniu odczytu wskazań wodomierza głównego lub innych wodomierzy lub urządzeń pomiarowych.
4. W rozliczeniach odprowadzonych ścieków, ilość wody zużytej bezpowrotnie może być uwzględniana wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość zużycia wody na ten cel ustalona jest na podstawie wskazania wodomierza dodatkowego zainstalowanego na koszt odbiorcy, zgodnie z określonymi przez przedsiębiorstwo warunkami technicznymi.
5. W przypadku poboru wody z własnych ujęć odbiorcy, ilość ścieków wprowadzanych do urządzeń przedsiębiorstwa ustala się na podstawie wskazań zainstalowanego na własny koszt wodomierza na własnych ujęciach wody.
6. W przypadku niesprawności wodomierza głównego, jeżeli umowa nie stanowi inaczej, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza, lub na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego.

§ 9.

1. Okresem obrachunkowym jest 1 (jeden) miesiąc, lub inny okres określony umową, nie dłuższy jednak niż 6 (sześć) miesięcy.
2. Umowa określa też sposób uiszczania opłat oraz skutki niedotrzymania terminu zapłaty.
3. Należności za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków ustala się jako iloczyn cen i stawek opłat obowiązujących dla danego okresu obowiązywania taryfy oraz odpowiadających im ilości świadczonych usług
4. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki na podstawie faktur wystawianych przez przedsiębiorstwo w okresach obrachunkowych określonych umową i z terminem płatności wskazanym w umowie lub na fakturze.
5. Zgłoszenie przez odbiorcę zastrzeżeń do wysokości faktury, nie wstrzymuje jej zapłaty.
6. W przypadku stwierdzenia nadpłaty, zostanie ona zaliczona na poczet przyszłych należności, a na żądanie odbiorcy usług jej zwrot następuje w ciągu 14 dni od daty otrzymania wniosku w tej sprawie przez Przedsiębiorstwo.

Rozdział V

Warunki przyłączenia do sieci i techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych oraz sposób dokonywania odbioru przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wykonanego przyłącza

§ 10.

1. Przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej następuje po spełnieniu technicznych warunków przyłączenia, określonych przez przedsiębiorstwo zwanych dalej „warunkami przyłączenia”.
2. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej może występować osoba, której nieruchomość ma być przyłączona do sieci, posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości albo osoba, która korzysta z nieruchomości albo osoba, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
3. Osoba, o której mowa w ust. 2, składa w przedsiębiorstwie wniosek o określenie warunków przyłączenia,
4. Wzór wniosku, o którym mowa w ust. 2 i 3, ustala przedsiębiorstwo.
5. Przedsiębiorstwo jest obowiązane przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie, jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług. Możliwości te warunkowane są usytuowaniem nieruchomości oraz zdolnościami dostawczymi i przepustowymi istniejącej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej, oraz eksploatowanych stacji uzdatniania wody i oczyszczalni ścieków.
6. Warunkiem przystąpienia do wykonania robót przyłączeniowych z zastrzeżeniem ust 8 i 9, jest wcześniejsze uzgodnienie dokumentacji technicznej z przedsiębiorstwem.
7. Przed podpisaniem umowy na dostawę wody lub odprowadzanie ścieków przedsiębiorstwo po otrzymaniu kompletnej dokumentacji technicznej wraz z geodezyjną inwentaryzacją powykonawczą dokona odbioru wykonanego przyłącza pod kątem spełnienia warunków technicznych.
8. W przypadku gdy wnioskodawcą o przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej jest osoba prawna lub osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, występująca z wnioskiem o przyłączenie 5 i więcej lokali, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne opracowuje informację techniczną dotyczącą możliwości świadczenia usług, która jest niezbędna do wydania warunków będących załącznikiem do umowy przyłączenia przygotowaną przez Gminę.
9. W przypadku gdy przedmiotem wniosku o wydanie warunków przyłączenia jest budowa urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych w tym sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne opracowuje informację techniczną dotyczącą możliwości świadczenia usług, w tym budowy infrastruktury i przekazuje ją wraz z wnioskiem do Gminy, celem przygotowania przez Gminę umowy z wnioskodawcą w zakresie budowy urządzeń i/lub sieci.

§ 11.

1. Wniosek o przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej powinien zawierać:
 - 1) oznaczenie wnioskodawcy,
 - 2) określenie:
 - a) rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
 - b) rodzaju i ilości a w przypadku odbiorców prowadzących działalność gospodarczą również jakości odprowadzanych ścieków,
 - c) przeznaczenia wody,

- 3) informacje określające charakterystykę techniczną obiektu, do którego będzie dostarczana woda, w szczególności:
 - a) powierzchnię użytkową i rodzaj lokali (mieszkalne, użytkowe ...) w budynkach zasilanych w wodę,
 - b) wyposażenie lokali i obiektów w urządzenia zużywające wodę i odprowadzające ścieki,
- 4) proponowany termin rozpoczęcia poboru wody.
2. Do wniosku o którym mowa w ust. 1 osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci powinna załączyć:
 - 1) dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek lub oświadczenie o prawie do korzystania z nieruchomości,
 - 2) mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

§ 12.

1. Warunki przyłączenia, wydane w terminie 60 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku w przedsiębiorstwie, stanowią podstawę do rozpoczęcia realizacji prac projektowych i budowlano-montażowych. Warunki przyłączenia ważne są trzy lata.
2. Warunki przyłączenia określają:
 - 1) zakres prac projektowych i budowlano-montażowych oraz prac związanych z przeprowadzaniem prób i odbiorów końcowych wykonanych przez strony,
 - 2) sposób koordynacji prac wykonawczych przez strony oraz kontroli dotrzymywania wymagań określonych w warunkach przyłączenia,
 - 3) terminy:
 - a) zakończenia budowy przyłącza oraz terminy przeprowadzenia niezbędnych prób i odbiorów częściowych,
 - b) przeprowadzenia prób końcowych i końcowego odbioru przyłącza,
 - c) przewidywany termin rozpoczęcia zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków,
 - 4) odpowiedzialność stron za niedotrzymanie warunków przyłączenia.
 - 5) inne ustalenia.

§ 13.

1. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci jeśli nie istnieją techniczne możliwości świadczenia usług, a w szczególności gdy brak jest wystarczających mocy produkcyjnych oraz warunków technicznych umożliwiających realizację usługi, w tym brak jest sieci.
2. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci jeśli przyłączenie zostało wykonane bez uzyskania zgody przedsiębiorstwa bądź zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi i uzgodnioną dokumentacją, jak też nie dostarczono do przedsiębiorstwa kompletu wymaganej dokumentacji.
3. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić zawarcia umowy na dostawę wody lub odprowadzanie ścieków, gdy wnioskodawca nie spełnia warunków określonych w art. 6 ust. 2 ustawy.

§ 14.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane zapewnić budowę urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, ustalonych przez gminę w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy oraz miejscowym

planie zagospodarowania przestrzennego w zakresie uzgodnionym w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji.

2. Realizację budowy przyłącza do sieci wodociągowej, przyłącza do sieci kanalizacyjnej, budowy studni wodomierzowej, pomieszczenia przewidzianego do lokalizacji wodomierza głównego i urządzenia pomiarowego, zapewnia na własny koszt osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci.
3. Koszty nabycia, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego pokrywa przedsiębiorstwo, a urządzenia pomiarowego odbiorca usług.

Rozdział VI

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

§ 15.

1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania odbiorcom usług oraz Gminy informacji, dotyczących występujących zakłóceń w zaopatrzeniu w wodę i w odprowadzaniu ścieków oraz awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
2. Wstrzymanie zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców w przypadkach, gdy występują warunki stwarzające zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiające świadczenie usług, w szczególności, gdy :
 - 1) brak jest wody w ujęciu;
 - 2) z powodu awarii urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych, gdy nie ma możliwości prowadzenia zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków;
 - 1) dalsze funkcjonowanie urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska;
 - 2) nastąpiła przerwa w zasilaniu energią energetyczną urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych;
 - 3) działanie siły wyższej uniemożliwiło dalsze świadczenie usług.
3. O przerwach w dostawie wody lub odprowadzaniu ścieków wynikających z planowanych prac konserwacyjno-remontowych przedsiębiorstwo powiadomi odbiorcę oraz przekaze informację do Gminy najpóźniej na dwa dni przed jej planowanym terminem.
4. W przypadku, gdy planowa przerwa w dostawie wody będzie trwać dłużej niż 12 godzin, należy o tym fakcie powiadomić odbiorców z wyprzedzeniem minimum 7 dniowym. W takim przypadku przedsiębiorstwo zapewni na ten okres zastępczy punkt poboru wody.
5. Informacje i powiadomienia, o których mowa w ust.1, 3 i 4, przedsiębiorstwo przekazuje przy pomocy ogłoszeń zamieszczanych w rejonie zakłóceń, na swojej stronie internetowej, lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób.
6. Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za szkody na osobie lub mieniu powstałe w wyniku przerw lub ograniczeń w dostawie wody, jeżeli te przerwy lub ograniczenia nastąpiły wskutek siły wyższej albo wyłącznie z winy poszkodowanego lub osoby trzeciej.
7. 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 uiszczył 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.
8. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, które odcięło dostawę wody z przyczyny, o której mowa w ust. 7 pkt. 2, jest obowiązane do równoczesnego udostępnienia zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformowania o możliwościach korzystania z tego punktu.
9. 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.

Rozdział VII

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

§ 16.

1. Obowiązują następujące wymagania w zakresie terminów:
 - 1) udzielania informacji i odpowiedzi, w związku z zakłóceniami w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków:
 - a) 12 godzin - na telefoniczne żądanie określenia przewidywanego terminu usunięcia przerw i zakłóceń w świadczeniu usług;
 - b) 3 dni - na pisemne żądanie usunięcia przerw i zakłóceń w świadczeniu usług;
 - c) 14 dni - na pisemne i telefoniczne skargi i zażalenia, wymagające przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego;
 - 2) rozpatrywania pisemnych wniosków o:
 - a) wydanie warunków technicznych przyłączenia - 60 dni, a w szczególnych przypadkach w terminie 90 dni od daty zarejestrowania wniosku;
 - b) uzgodnienie dokumentacji projektowej - 30 dni, a w szczególnych przypadkach w terminie 45 dni od daty zarejestrowania wniosku;
 - c) zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i/albo odprowadzanie ścieków - niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 5 dni od chwili zgłoszenia odbiorcy;
 - d) rozliczanie wody bezpowrotnie zużytej - w ciągu 14 dni od zgłoszenia wniosku.
2. Informacje i odpowiedzi są udzielane w takim samym trybie w jakim sprawa została wniesiona.

§ 17.

1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do zawiadomienia odbiorców o planowanych zmianach warunków technicznych zaopatrzenia w wodę i odprowadzenia ścieków z wyprzedzeniem umożliwiającym dostosowanie instalacji do nowych warunków, nie krótszym niż 12 miesięcy.
2. Zawiadomienie, o którym mowa w ust.1, jest dokonywane przesyłkami poleconymi, skierowanymi na udostępnione przedsiębiorstwu adresy do korespondencji.

§ 18.

1. Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi.
2. Reklamacje, o których mowa w ust.1, wnoszone są na piśmie w siedzibie przedsiębiorstwa, listem poleconym lub za pomocą poczty elektronicznej.
3. Odbiorca usług, który składa reklamację, winien wskazać lub dołączyć dokumenty i inne dowody uzasadniające reklamację.
4. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji w terminie 14 dni od daty wpływu.
5. Termin, o którym mowa w ust. 4, może ulec przedłużeniu, jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, nie dłużej jednak niż 30 dni.

Rozdział VIII

Warunki dostawy wody na cele przeciwpożarowe

§ 19.

Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej oraz innych punktów poboru uzgodnionych pomiędzy przedsiębiorstwem a jednostkami straży pożarnej działającymi na terenie Gminy.

§ 20.

Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe są jednostki straży pożarnej działające na terenie Gminy oraz inne jednostki i osoby biorące udział w akcji gaśniczej prowadzonej na terenie Gminy lub w bezpośrednim jej sąsiedztwie.

§ 21.

Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie:

- 1) wodomierzy zainstalowanych w opomiarowanych punktach poboru wody,
 - 2) pisemnych informacji, których składanie jest obowiązkiem jednostek straży pożarnej oraz innych jednostek i osób biorących udział w akcji gaśniczej,
- w okresach kwartalnych oraz po każdej akcji gaśniczej.

§ 22.

Należność za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe reguluje Gmina.

Rozdział IX

Postanowienia końcowe

§ 23.

W sprawach nie objętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy prawa powszechnie obowiązującego, a w szczególności przepisy ustawy wraz z przepisami wykonawczymi.