PROJEKT

U C H W A Ł A Nr ...../...../2019
RADY GMINY ZAKRZEWO
z dnia ..... 2019 r.

w sprawie przekazania projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Zakrzewo.

Na podstawie 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 i poz. 1629) oraz art. 18 ust. 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2019 r., poz. 506),

Rada Gminy
uchwala, co następuje:

§ 1. Przyjmuje się projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Zakrzewo w brzmieniu stanowiącym załącznik do uchwały.

§ 2. Przekazuje się projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Zakrzewo do zaopiniowania organowi regulacyjnemu, zawiadamiając o tym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

§ 3. Traci moc uchwała Nr III/26/2019 Rady Gminy Zakrzewo z dnia 21 lutego 2019 r. w sprawie przekazania projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Zakrzewo.

§ 4. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Zakrzewo.

§ 5. 1. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.
2. Uchwała podlega podaniu do publicznej wiadomości poprzez ogłoszenie w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Gminy w Zakrzewie oraz na tablicy ogłoszeń w Urzędzie Gminy w Zakrzewie.

WÓJT
Artur Nenczak

DCA PRAWNY
Wiesław Woźniak

UZASADNIENIE
do uchwały Nr ...../...../2019
Rady Gminy Zakrzewo
z dnia ..... 2019 r.
w sprawie przekazania projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Zakrzewo.

W związku z nowelizacją ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r., poz. 1152 z późn. zm.) zostało nadane nowe brzmienie art. 19 na podstawie, którego uchwalany jest regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków. Doprecyzowane zostały prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług. Regulamin jest aktem prawa miejscowego, stanowiącym źródło prawa o mocy powszechnie obowiązującej na terenie danej gminy.
Zgodnie z zapisami 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 z późn. zm.), przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne opracowało i przedłożyło projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Zakrzewo.

Rada Gminy Zakrzewo na podstawie projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków opracowanego i przedłożonego przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, przygotowała projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków stanowiący załącznik do niniejszej uchwały celem przekazania go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu, tj. zgodnie z art. 27 a ust. 1 Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie w Bydgoszczy, zawiadamiając o tym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

W związku z powyższym podjęcie niniejszej uchwały jest w pełni uzasadnione.

WÓJT
Artur Nenczak

REGULAMIN
DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW
NA TERENIE GMINY ZAKRZEWO

Rozdział 1.

PRZEPISY OGÓLNE

§ 1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków, zwany dalej Regulaminem, obowiązuje na terenie Gminy Zakrzewo.

§ 2. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego działającego na terenie gminy Zakrzewo oraz odbiorców usług korzystających na tym terenie z usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

§ 3. 1. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o „ustawie" należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1152 ze zm.).

2. Użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty wyższego rzędu, w tym ustawa.

Rozdział 2.

MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO – KANALIZACYJNE W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

§ 4. 1. W zakresie dostarczania wody przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnienia następującego minimalnego poziomu świadczonych usług:

1) dostarczać odbiorcy usług wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi na podstawie zawartej z nim umowy, ustalonej według zasad określonych niniejszym regulaminem;

2) zapewnić ciągłość i niezawodność dostawy wody do nieruchomości dla której zawarto umowę w ilości nie mniejszej niż 0,5 m^3 na dobę o ciśnieniu umożliwiającym użytkowanie wody nie mniejszym jednak niż 0,1 MPa, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych, m.in. strukturą i średnicą sieci wodociągowej, przyłącza wodociągowego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług;

3) zapewnić dostawę wody o jakości wymaganej dla wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi ustalonej zgodnie z wymaganiami określonymi właściwymi przepisami prawa, w tym wymaganiami bakteriologicznymi, fizykochemicznymi i organoleptycznymi zgodnymi z rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. (Dz. U. z 2017 r., poz. 2294).

2. W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnienia następującego minimalnego poziomu świadczonych usług:

1) przyjmować do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieki wprowadzane przez odbiorców usług na podstawie zawartej z nim umowy, ustalonej według zasad określonych niniejszym regulaminem;

2) zapewnić ciągłość i niezawodność odprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych w ilości nie mniejszej niż 0,5 m^3 na dobę, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych, m.in. strukturą i średnicą urządzeń kanalizacyjnych, w tym sieci, przyłącza kanalizacyjnego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług;

3) zapewnić prawidłowe funkcjonowanie urządzeń kanalizacyjnych oraz posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przyłączy kanalizacyjnych.

§ 5. 1. Poziom świadczonych usług, za które przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ponosi odpowiedzialność, stwierdza się w miejscu włączenia przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej.

2. Przedsiębiorstwo zapewnia prawidłową eksploatację urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

3. Przedsiębiorstwo zapewnia niezawodne działanie przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych, o ile znajdują się w jego posiadaniu.

Rozdział 3.

WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

§ **6. 1.** Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, a odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 ustawy.

2. W terminie do 14 dni od dnia złożenia przez przyszłego odbiorcę usług wniosku o zawarcie umowy, o którym umowa § 7 niniejszego Regulaminu, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjnym sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

3. 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.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawiera umowę z osobami korzystającymi z lokali znajdujących się w budynku wielolokalowym na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, po spełnieniu warunków określonych w art. 6 ust. 6 i ust. 6a ustawy.

5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje o aktualnie obowiązujących taryfach, wzorach umów oraz o ogólnych warunkach umowy, o ile się nimi posługuje w sposób zwyczajowo przyjęty lub na swojej stronie internetowej.

6. Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków może być zawarta na czas określony lub nieokreślony.

§ **7. 1.** Wniosek o zawarcie umowy o zapatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym powinien w szczególności określać:

1) imię, nazwisko (lub nazwę), numer PESEL lub REGON, numer NIP (o ile wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą) oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy;

2) wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę;

3) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też posiada własne ujęcie wody;

4) oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków;

5) oświadczenie wnioskodawcy na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczaną wodę;

6) oświadczenie wnioskodawcy jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy (przemysłowe, bytowe albo komunalne).

2. Postanowienia umów zawieranych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy oraz postanowień Regulaminu.

Rozdział 4.

SPOSÓB ROZLICZEŃ W OPARCIU O CENY I STAWKI OPŁAT USTALONE W TARYFACH

§ **8. 1.** Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług zgodnie z zasadami określonymi w ustawie oraz przepisach wykonawczych z uwzględnieniem poniższych uregulowań.

2. Podstawę ustalenia ilości pobranej wody lub wprowadzonych ścieków stanowią: wodomierz główny, urządzenie pomiarowe, przeciętne normy zużycia albo ilość określona w umowie o zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków.

3. Długość okresu obrachunkowego określa umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

§ 9. 1. Zmiana taryf, w tym wysokości i rodzajów cen i stawek opłat, wymaga podania taryf do wiadomości publicznej zgodnie z przepisami ustawy.

2. Stosowanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających z nowych prawidłowo podanych do wiadomości publicznej taryf nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości.

§ 10. 1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura.

2. Faktura określa datę, formę i sposób zapłaty, zgodnie z zawartą umową o dostarczenie wody i odprowadzanie ścieków.

3. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali lub wyłącznie odbiorcom usług będących osobami korzystającymi z lokali, z którymi przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawarło odrębne umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

Rozdział 5.

WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI

§ 11. 1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie.

2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien zawierać, w szczególności:

1) imię i nazwisko (lub nazwę) wnioskodawcy oraz adres do korespondencji;
2) wskazanie nieruchomości, która ma zostać przyłączona do sieci, poprzez podanie jej położenia (miejscowości, nazwy ulicy i numeru oraz numeru działki/działek ze wskazaniem obrębu geodezyjnego);
3) określenie ilości przewidywanego poboru wody, jej przeznaczenia oraz charakterystyki zużycia wody;
4) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju (w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających);
5) wskazania planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub dostarczania ścieków;
6) datę i podpis osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

§ 12. 1. Jeżeli spełnione są warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w terminie nie dłuższym niż 30 dni od otrzymania wniosku, o którym mowa w § 11 Regulaminu, wydaje osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, dokument pod nazwą „Warunki techniczne przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej".

2. Dokument, o którym mowa w ust. 1 powinien, co najmniej:

1) zawierać adres nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie
2) wskazywać lokalizację nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie;
3) wskazywać miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej;
4) określać parametry techniczne przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego;
5) określać miejsce zainstalowania wodomierza głównego, wodomierza mierzącego ilość wody bezpowrotnie zużytej lub urządzenia pomiarowego, a także studzienek kanalizacyjnych;
6) wskazywać okres ważności wydanych „Warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej", nie krótszy niż 2 lata.

3. Dokument, o którym mowa w ust. 1 może także określać:

1) zakres dokumentacji technicznej, którą opracowuje osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci;

2) wykaz dokumentów które odbiorca usług zobowiązany jest załączyć do protokołu odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego zgodnie z § 17 ust. 2 Regulaminu.

§ 13. 1. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w terminie nie dłuższym niż 30 dni od otrzymania wniosku, informuje na piśmie o tym fakcie osobę ubiegającą się o przyłączenie, wskazując przyczyny, które uniemożliwiają przyłączenie wydając informacje techniczną.

2. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci odrębnym przyłączem wodociągowym i przyłączem kanalizacyjnym.

Rozdział 6.

WARUNKI TECHNICZNE OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚĆ DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH

§ 14. 1. Dostępność do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniona jest od:

1) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych bądź przyjęcia realizacji takich urządzeń w aktualnym wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;

2) możliwości technicznych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, wynikających z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne i prawne możliwości pozyskania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność źródeł wody) lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczenia ścieków (wydajność oczyszczalni).

2. W wypadku, gdy nie są spełnione jednocześnie warunki techniczne dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych określone w ust. 1 pkt 1 i 2 powyżej, brak jest podstaw do wydania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne „Warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej" dla nieruchomości.

3. Przy planowaniu trasy przyłączy wodno-kanalizacyjnych należy uwzględnić:

1) prowadzenie przyłączy najkrótszą trasą;

2) posadowienie przyłączy na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem lub zastosowanie odpowiedniego zabezpieczenia przed przemarzaniem, oraz nadaniem odpowiedniego spadku w kierunku spływu;

3) dojazd i dostęp do urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

Rozdział 7.

SPOSÓB DOKONYWANIA PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE ODBIORU WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§ 15. 1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne „Warunkami technicznymi przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej" oraz z projektem przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.

2. Określone w „Warunkach technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej" próby i odbiory są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron (odbiorcy usług i przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego).

4. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem (zakryciem) przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego. Wszelkie odcinki przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.

§ 16. 1. Po zgłoszeniu w formie pisemnej lub ustnej, gotowości do odbioru przez osobę ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od dnia zgłoszenia, dokonuje odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.

2. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w § 15 ust. 2 Regulaminu są potwierdzane przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci i upoważnionego przedstawiciela przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w sporządzanych protokołach w formie pisemnej.

§ 17. 1. Protokół odbioru technicznego częściowego i końcowego przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego powinien zawierać co najmniej:

1) datę odbioru i adres nieruchomości, do której wykonano podłączenie;
2) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, użytych materiałów, długości, elementy uzbrojenia, a w przypadku przyłącza kanalizacyjnego dodatkowo rodzaj odprowadzanych ścieków);
3) uwagi dotyczące różnic pomiędzy wydanymi „Warunkami technicznymi przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej" lub projektem, a sposobem realizacji przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego;
4) skład komisji dokonującej odbioru i podpisy jej członków.

2. Załącznikami do protokołu odbioru końcowego są atesty, deklaracje zgodności bądź aprobaty techniczne materiałów wykorzystywanych do budowy przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego, dokumentacja projektowa oraz inwentaryzacja geodezyjna powykonawcza wykonanego przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.

3. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony upoważnia odbiorcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy na dostawę wody lub odbiór ścieków.

Rozdział 8.

SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI USŁUG I ODPOWIEDNICH PARAMETRÓW DOSTARCZANEJ WODY I WPROWADZANYCH DO SIECI KANALIZACYJNEJ ŚCIEKÓW

§ 18. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 2 dniowym.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma również obowiązek niezwłocznie poinformować odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile przewidywany czas ich trwania przekracza 12 godzin.

3. W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może o zdarzeniach wskazanych w ust. 1 lub 2 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości oraz osoby korzystające z lokali, z którymi zostały zawarte umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

§ 19. W przypadku niedotrzymania odpowiednich parametrów jakości dostarczanej wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty, w szczególności na swojej stronie internetowej.

Rozdział 9.

STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG, W TYM SPOSOBY ZAŁATWIANIA REKLAMACJI ORAZ WYMIANY INFORMACJI DOTYCZĄCYCH W SZCZEGÓLNOŚCI ZAKŁÓCEŃ W DOSTAWIE WODY I ODPROWADZANIU SCIEKÓW

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

1) informacja o aktualnie obowiązujących taryfach cen i stawek opłat obowiązujących na terenie gminy Zakrzewo;
2) tekst Regulaminu oraz ujednolicony tekst ustawy;
3) aktualny tekst wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
4) informacje dotyczące:

- szczegółowych warunków zawierania umów,
- sposobu rozstrzygania, 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.

§ **21. 1.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane na wniosek złożony przez odbiorcę usług do udzielania wszelkich informacji dotyczących:

1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy;
2) warunków technicznych przyłączenia się do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej;
3) występujących zakłóceń w dostawach wody lub odprowadzaniu ścieków;
4) występujących awarii urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych;
5) planowanych przerw w świadczeniu usług.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela informacji wskazanych w ust. 1 za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu niezwłocznie, jednakże w terminie nie dłuższym niż 5 dni roboczych od daty wpływu do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosku.

3. Jeżeli wniosek o udzielenie informacji jest wyrażony w formie pisemnej, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia otrzymania prośby chyba, że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zaznaczyła, że informacja ma być jej udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 2.

4. Jeżeli udzielenie informacji wymaga dokonania ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust. 2 i 3, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przed upływem tych terminów informuje o tym osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielania odpowiedzi. Termin ten nie powinien być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia wniosku.

§ **22.** 1.Przedsiębiorstwo ponosi odpowiedzialność za szkody powstałe w związku z wstrzymaniem lub ograniczeniem świadczenia usługi, chyba, że szkoda jest następstwem okoliczności, za które przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności, w szczególności wówczas, gdy przerwa lub ograniczenie świadczenia usług wynikały z:

1) działania siły wyższej, w tym zwłaszcza sił przyrody;
2) działania lub zaniechania osób lub podmiotów, za które przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności, w tym samego odbiorcy;
3) potrzeby ochrony życia lub zdrowia ludzkiego oraz środowiska naturalnego, a także potrzeb przeciwpożarowych.
4) wystąpienia zagrożenia dla prawidłowego działania urządzeń kanalizacyjnych, w szczególności wskutek wprowadzenia do tych urządzeń ścieków zawierających substancje szczególnie szkodliwe dla środowiska wodnego.

2. Nie zwalnia to przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego z obowiązku zastosowania wszelkich dostępnych sposobów dla złagodzenia tych uciążliwości dla odbiorców usług.

§ 23. 1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu świadczenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usługi, w szczególności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi oraz wysokości naliczonej opłaty.

2. Wszystkie reklamacje dotyczące usług można zgłaszać w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego osobiście do protokołu lub w formie pisemnej na jego adres lub w postaci elektronicznej na adres e-mail wskazany przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na stronie internetowej.

3. Odbiorca usług, który składa reklamację, powinien wskazać przedmiot reklamacji, przedstawić okoliczności uzasadniające reklamację oraz wskazać lub dołączyć dokumenty lub inne dowody umożliwiające jej rozpatrzenie.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację i udzielić pisemnej odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia jej wniesienia, za którą przyjmuje się datę jej wpływu do siedziby przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

Rozdział 10.

WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWPOŻAROWE

§ 24. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnienia dostawę wody na cele przeciwpożarowe.

§ 25. 1.Woda do celów przeciwpożarowych jest udostępniana z hydrantów na sieci wodociągowej przeznaczonej do zbiorowego zaopatrzenia w wodę, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych strukturą i średnicą sieci wodociągowej.

2. Uprawnionymi jednostkami do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej własnością gminy jest Ochotnicza Straż Pożarna oraz Państwowa Straż Pożarna.

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

2. Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę straży pożarnej.

Rozdział 11.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 27. W sprawach nie objętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy prawa, a w szczególności ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (j.t. Dz. U. z 2018 r., poz. 1152 ze zm., Dz.U. z 2018., poz. 1629) wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.