

Zarządzenie Nr W.0050.164.2020
Wójta Gminy Kornowac
z dnia 9 grudnia 2020 r.

w sprawie przeprowadzenia konsultacji projektu uchwały Rady Gminy Kornowac w sprawie przyjęcia projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy Kornowac

Na podstawie art. 30 ust. 1 oraz ust. 2 pkt 2 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 713), § 3 załącznika do uchwały Nr XXXIII.228.2018 Rady Gminy Kornowac z dnia 5 stycznia 2018 r. w sprawie określenia zasad i trybu przeprowadzania konsultacji z organizacjami pozarządowymi oraz podmiotami, o których mowa w art. 3 ust. 3 ustawy z 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie projektów aktów prawa miejscowego w dziedzinach dotyczących działalności statutowej tych organizacji (Dz. Urz. Woj. Śl. z 2018 r. poz. 295)

z a r z ą d z a m:

§1

Przeprowadza się konsultacje projektu uchwały Rady Gminy Kornowac w sprawie przyjęcia projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy Kornowac, stanowiącego załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§2

Konsultacje przeprowadza się w dniach od 10.12.2020 r. do 17.12.2020r.

§3

1. Konsultacje przeprowadza się w formie zgłaszania uwag i opinii na piśmie.
2. Wszelkie uwagi i opinie do projektu uchwały można zgłaszać:
 - a) w formie pisemnej na adres: Urząd Gminy Kornowac, ul. Raciborska 48, 44 – 285 Kornowac,
 - b) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: urząd@kornowac.pl,
 - c) za pośrednictwem faxu: 32 4301333.

§4

Wykonanie Zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy Kornowac

§5

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

**Załącznik Nr 1 do
Zarządzenia Nr W.0050.164.2020
Wójta Gminy Kornowac
Z dnia 9 grudnia 2020 r.**

**- Projekt –
UCHWAŁA NR
RADY GMINY KORNOWAC**

z dnia2020 r.

**w sprawie przyjęcia projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków
obowiązującego na terenie Gminy Kornowac**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2020r., poz. 713) w związku z art. 19 ust. 3 i 4 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t. j. Dz. U. z 2020., poz. 2028 z późn. zm.)

Rada Gminy Kornowac uchwala

§ 1. Przyjmuje się projekt Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązujący na terenie Gminy Kornowac, w brzmieniu określonym w załączniku do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Kornowac.

§ 3. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady Gminy
Kornowac

Marian Zimmermann

**Regulamin
dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Kornowac**

**Rozdział 1.
Postanowienia ogólne**

§ 1.

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Kornowac, zwany dalej Regulaminem, określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Kornowac.

§ 2.

Ilekoć w Regulaminie mowa jest o:

- 1) 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 2020 r. poz. 2028),
- 2) Gminie – należy przez to rozumieć Gminę Kornowac,

Rozdział 2.

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

§ 3.

W zakresie dostarczania wody przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest zobowiązane do:

- 1) zapewnienia ciągłości i niezawodności dostawy wody do nieruchomości w ilości ustalonej w zawartej umowie, zgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej, o ciśnieniu umożliwiającym użytkowanie wody nie mniejszym niż 0,05 MPa i nie większym niż 0,6 MPa, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę,
- 2) zapewnienia dostaw o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i o parametrach nieprzekraczających parametrów określonych w przepisach wykonawczych, wydanych na podstawie art. 13 Ustawy, a w szczególności w zakresie twardości wody do 350 mg CaCO₃/l, mętności do 0,7 NTU, pH 6,5 – 9,5, przewodności elektrycznej ≤ 2500 μS/cm, żelazo ≤ 200 μ/l, bakterii grupy coli – 0jtk/100 ml, Escherichia coli – 0jtk/100 ml, enterokoki - 0 jtk/100 ml, ogólnej liczby mikroorganizmów w temp. 22°C < 100 jtk/1 ml,
- 3) regularnej wewnętrznej kontroli jakości wody,
- 4) w przypadku awarii urządzeń wodociągowych - przywrócenia zaopatrzenia w wodę w terminie nie dłuższym niż 24 godziny, licząc od momentu przyjęcia zgłoszenia o awarii,
- 5) w przypadku przeprowadzenia planowanych napraw urządzeń wodociągowych - przywrócenia zaopatrzenia w wodę w terminie nie dłuższym niż 12 godzin, licząc od momentu wstrzymania zaopatrzenia w wodę.

§ 4.

W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo- kanalizacyjne jest zobowiązane do:

- 1) przyjmowania do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieków wprowadzanych przez odbiorców usług, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę,
- 2) zapewnienia ciągłego odbioru ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i obowiązującą umową o odprowadzanie ścieków,
- 3) w przypadku awarii urządzeń kanalizacyjnych - przywrócenia odprowadzenia ścieków w terminie nie dłuższym niż 24 godzin, licząc od momentu przyjęcia zgłoszenia o awarii,
- 4) w przypadku przeprowadzenia planowanych napraw urządzeń kanalizacyjnych -przywrócenia odprowadzania ścieków w terminie nie dłuższym niż 12 godzin, licząc od momentu wstrzymania odprowadzania ścieków.

§ 5.

Odbiorcy usług zobowiązani są do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami ustawy i nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne oraz nie utrudniający działalności przedsiębiorstwa, w szczególności do:

- 1) użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwość wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej na skutek cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania,
- 2) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób niepowodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej,
- 3) poinformowania przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o własnych ujęciach wody, w celu prawidłowego ustalania opłat za odprowadzanie ścieków,
- 4) wykorzystywania wody z sieci wodociągowej i przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach określonych w warunkach przyłączenia do sieci.

Rozdział 3.

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami.

§ 6.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo- kanalizacyjne dostarcza wodę i odprowadza ścieki na podstawie pisemnych umów zawieranych z odbiorcami usług zgodnie z ustawą.
2. Warunkami zawarcia umowy są:
 - 1) przyłączenie nieruchomości do sieci;
 - 2) wystąpienie z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy przez osoby, o których mowa w ustawie.
3. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzania ścieków powinien zawierać:
 - 1) imię i nazwisko (nazwę), numer NIP (o ile wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą) oraz adres zamieszkania (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 wnioskodawcy 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 wodę;
 - 6) oświadczenie wnioskodawcy jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy (przemysłowe, bytowe albo komunalne).
4. W terminie 14 dni od dnia złożenia przez wnioskodawcę wniosku o zawarcie umowy, przedsiębiorstwo wodociągowo- kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, z tym zastrzeżeniem, że umowa zostanie zawarta w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku.
 5. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków jest zawierana na czas określony lub nieokreślony. W przypadku, gdy tytuł prawny do nieruchomości do której ma być dostarczana woda lub, z której mają być odprowadzane ścieki jest określony, umowa jest zawierana na czas określony.
 6. Umowa zawierana jest w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo- kanalizacyjnego bądź poza lokalem, przy jednoczesnym udzieleniu odbiorcy usługi informacji, o których mowa w art. 12 i art. 15 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumentach (tekst jedn.: Dz. U. z 2017 r. poz. 683 z późn. zm.).

Rozdział 4.

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

§ 7.

Zasady rozliczeń za zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków prowadzonych przez Przedsiębiorstwo wodociągowo- kanalizacyjne z odbiorcami usług są następujące:

- 1) rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzanie ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo- kanalizacyjne z odbiorcami usług wyłącznie w oparciu o ceny i stawki opłat określone w ogłoszonych taryfach;

§ 8.

1. Podstawą do ustalenia ilości dostarczonej wody do nieruchomości stanowią wskazania wodomierza głównego, w tym również w układzie równoległym w przypadku rozdziału instalacji na cele przeciwpożarowe, a także wskazania wodomierzy przy punktach czerpalnych w budynkach wielolokalowych. Wskazania wodomierzy odczytuje przedsiębiorstwo wodociągowo- kanalizacyjne w okresach rozliczeniowych określonych w umowie.
2. W przypadku braku wodomierza głównego ilość dostarczanej wody ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia zgodnie art. 27 ust. 1 i 3 ustawy.
3. W przypadku braku możliwości odczytania wodomierza głównego przez przedsiębiorstwo wodociągowo- kanalizacyjne, w okresie rozliczeniowym, z powodu jego niesprawności, ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody, w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza, 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 niesprawności wodomierza.

4. Postanowienia ust. 3 stosuje się odpowiednio w przypadku braku możliwości odczytania wodomierza głównego przez przedsiębiorstwo wodociągowo- kanalizacyjne w okresie rozliczeniowym z powodu braku do niego dostępu. W takim przypadku należności za dostarczoną wodę rozliczane są po odczytaniu wskazań wodomierza głównego.
5. Odczyt urządzeń pomiarowych pozwala ustalić ilość odprowadzonych przez odbiorcę ścieków. W przypadku braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie. zgodnie art. 27 ust. 4 i 5 ustawy.

§ 9.

Okres rozliczeniowy obowiązujący odbiorców usług jest określony w umowie.

Rozdział 5. Warunki przyłączenia do sieci

§ 10.

1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie jej nieruchomości do sieci składa przedsiębiorstwu wodociągowo- kanalizacyjnemu stosowny wniosek, który winien zawierać:
 - 1) imię i nazwisko (nazwę) wnioskodawcy;
 - 2) adres do korespondencji;
 - 3) adres podłączanej nieruchomości;
 - 4) określenie rodzaju instalacji i urządzeń służących do odbioru usług z podaniem ewentualnych innych źródeł poboru wody;
 - 5) określenie ilości przewidywanego poboru wody, jej przeznaczenia oraz charakterystyki zużycia wody;
 - 6) 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);
 - 7) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda i/lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie jej powierzchni, sposobu zagospodarowania i przeznaczenia;
 - 8) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i dostarczania ścieków.

§ 11.

Przedsiębiorstwo wodociągowo- kanalizacyjne prowadzi rejestr odmów przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz przekazuje go raz do roku Wójtowi Gminy w terminie do 31 marca za rok poprzedni.

§ 12.

Do wniosku, o którym mowa w § 10, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci załącza:

- 1) oświadczenie o przysługującym wnioskodawcy tytule prawnym do nieruchomości, bądź o korzystaniu z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym;

§ 13.

1. Jeżeli istnieją warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje warunki przyłączenia do sieci w terminie 30 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku.
2. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, informuje na piśmie o tym fakcie osobę ubiegającą się o przyłączenie, wskazując przyczyny, które uniemożliwiają przyłączenie, w terminie określonym w pkt. 1.
3. Techniczne warunki umożliwiające dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych powinny zawierać:
 - 1) lokalizację nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie;
 - 2) miejsce i sposób włączenia przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego do sieci oraz sposób połączenia z instalacjami wodociągowymi i/lub kanalizacyjnymi nieruchomości;
 - 3) parametry techniczne przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego;
 - 4) ilość, rodzaj i jakość odprowadzanych ścieków;
 - 5) dane szczegółowe dotyczące: średnicy i miejsca lokalizacji wodomierza głównego wraz z zaworami, wodomierzy przy punktach czerpalnych i wodomierzy dodatkowych, parametrów i miejsca lokalizacji urządzenia pomiarowego i parametrów innych urządzeń technicznych.
4. Okres ważności wydanych warunków przyłączenia, nie może być krótszy niż 1 rok.

§ 14.

1. Przed podpisaniem umowy na dostawę wody lub odprowadzanie ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje odbioru wykonanego przyłącza pod kątem spełnienia warunków technicznych.
2. Po podpisaniu umowy, o której mowa w ust. 1 następuje przyłączenie do sieci.

Rozdział 6.

Warunki techniczne określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 15.

1. Dostęp do usług wodociągowych uzależniony jest od istnienia urządzeń wodociągowych będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa.
2. Ustala się techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowych:
 - 1) usytuowanie w terenie sieci wodociągowych;
 - 2) przyłącza wodociągowe należy wykonać z rur o średnicy od 32 mm do 62 mm, klasy PE 100 SDR 17 lub SDR 11, wszystkie połączenia wykonać jako zgrzewane elektrooporowo;
 - 3) w miejscu włączenia do sieci wodociągowej wmontować zasuwę odcinającą przyłączy wodociągowe, a obudowę zasuw wyposażać w skrzynkę uliczną;
 - 4) uwzględniając strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienia przewodów w gruncie należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasę;
 - 5) w przypadku przejść sieci wodociągowej pod drogami, potokami należy założyć prowadzenie wodociągu w rurach ochronnych;
 - 6) przewody układać na podsypce piaskowej gr. 10 cm obsypce o grubości min. 20 cm;
 - 7) po trasie przyłącza ok. 0,50 m nad rurą wodociągową należy ułożyć taśmę foliową koloru niebieskiego z wkładką metalową, którą należy wyprowadzić i przymocować do skrzynek zasuw;
 - 8) armaturę wodociągową należy umieszczać jeżeli jest to możliwe poza pasem drogowym, zasuw wodociągowe należy umieszczać poza jezdnią dróg lub na poboczu bez umieszczania jej na

prywatnej posesji. Skrzynki zasuw w pasie drogowym montować należy na betonowych pierścieniach.

9) wykonawcę przyłącza obowiązują wszystkie normy i przepisy w zakresie wykonawstwa przyłączy.

3. Informacja o braku możliwości wydania „Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej” przekazywana jest osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci w terminie 30 dni od daty wpływu do Przedsiębiorstwa prawidłowo wypełnionego wniosku, o którym mowa w § 10 Regulaminu. Informacja, o której mowa w zdaniach poprzednich, wymaga zachowania formy pisemnej i uzasadnienia.
4. Osoby zainteresowane przyłączeniem do sieci wodociągowej mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności usług w Przedsiębiorstwie, które umożliwia wgląd do map i dokumentacji technicznych istniejących sieci.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 16.

Osoba ubiegająca się o przyłączenie, powiadamia pisemnie przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na 7 dni roboczych przed planowanym terminem rozpoczęcia robót, uzgadniając sposób prowadzenia tych prac oraz warunki i sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo kontroli robót.

§ 17.

1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłączy lub urządzeń przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z "Warunkami technicznymi podłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej".
2. Określone w warunkach, o których mowa w ust. 1, próby i odbiory są przeprowadzane przy udziale stron lub ich umocowanych przedstawicieli.
3. Odbiór jest dokonywany przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dwuetapowo: jako odbiór częściowy w stanie odkrytym po zakończeniu robót montażowych, przed zasypaniem przyłącza oraz odbiór końcowy, na podstawie zgłoszenia dokonywanego każdorazowo przez inwestora (aktualnego lub przyszłego odbiorcę usług) po zakończeniu robót wykonanych na podstawie uprzednio wydanych warunków, o których mowa w ust. 1.

§ 18.

1. Po zgłoszeniu gotowości do odbioru przez odbiorcę/przedstawiciela odbiorcy usług, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne uzgadnia jego termin, jednakże nie później niż 14 dni po dacie zgłoszenia.
2. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w § 17 ust. 2 są potwierdzane przez strony w stosownych protokołach.

§ 19.

Sposób i formę zgłoszenia odbioru oraz protokołu odbioru określa przedsiębiorstwo.

§ 20.

Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:

- 1) dane identyfikujące inwestora i adres przyłącza;
- 2) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia);
- 3) rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego;
- 4) skład i podpisy członków komisji dokonującej odbioru;
- 5) ewentualne uwagi dotyczące różnic pomiędzy projektem, a realizacją przyłącza.

Rozdział 8.

Standardy postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczania wody i wprowadzania do sieci kanalizacyjnej ścieków

§ 21.

W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie 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;
- 2) zapewnienia odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformowania odbiorców usług o lokalizacji takich punktów, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób;
 - ile jest to możliwe, podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody;
- 3) poinformować odpowiednie gminne dyżurne służby, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług.

§ 22.

O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 3 dni robocze przed planowaną przerwą w świadczeniu usług.

§ 23.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo wstrzymać lub ograniczyć dostawę wody oraz odprowadzanie ścieków w sytuacjach określonych w art. 8 ust. 1 ustawy.

Rozdział 9.

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

§ 24.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do przekazywania odbiorcy usług wszelkich informacji dotyczących

- 1) usług realizowanych przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne
- 2) szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawiania dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie

i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów

3) obowiązujących przepisów oraz wynikających z nich praw i obowiązków

4) przewidywanych zakłóceń w realizacji usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków

§ 25.

Przedsiębiorstwo wodociągowo- kanalizacyjne zapewni, aby w jego siedzibie lub na jego stronie internetowej udostępnione były, następujące dokumenty:

- 1) aktualnie obowiązujące na terenie Gminy taryfy cen i stawek opłat;
- 2) Regulamin;
- 3) aktualny wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, z zastrzeżeniem art. 21 ust. 7 ustawy;
- 4) tekst jednolity ustawy (w przypadku braku tekstu jednolitego - tekst ujednolicony) wraz z aktami wykonawczymi;
- 5) informacje dotyczące:
 - a) szczegółowych warunków zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia 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.

§ 26.

1. Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorstwa reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług, w tym w szczególności ilości i jakości świadczonych usług, wysokości opłat za takie usługi, funkcjonowania przyrządów pomiarowych niezależnie od ich własności.
2. Reklamacja może być zgłaszana w dowolnej formie (ustnie, telefonicznie, e-mail, pisemnie itp.).
3. Reklamacje powinny zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę podmiotu zgłaszającego reklamację;
 - 2) przedmiot reklamacji;
 - 3) uzasadnienie;
 - 4) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo- kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji w terminie 30 dni od daty wpływu reklamacji w formie pisemnej, chyba że podmiot zgłaszający reklamację wskaże inny sposób kontaktu, z zastrzeżeniem ust. 5.
5. Przedsiębiorstwo wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji w przypadku zaniechania udostępnienia nieruchomości przez odbiorcę.

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 27.

Woda do celów przeciwpożarowych jest udostępniana Gminie Kornowac z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo, a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§ 28.

Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez właściwe: komendy Państwowej Straży Pożarnej lub ochotniczych straży pożarnych.

§ 29.

W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda jest dostarczana dla innych odbiorców usług, jednostka niezwłocznie przekazuje informacje o ilości wody pobranej.

§ 30.

Należnościami za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe przedsiębiorstwo obciąża Gminę.

Rozdział 11.

Postanowienia końcowe

§ 31.

W sprawach nieuregulowanych Regulaminem mają zastosowanie przepisy ustawy.