

**Uchwała nr LV/491/2018
Rady Gminy Krokowa
z dnia 28 września 2018 roku**

w sprawie przyjęcia projektu „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków”

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jedn. Dz. U. z 2018 r. poz. 994 ze zm.), w związku z art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2017 r. poz. 328 z późn. zm.), uchwala się, co następuje:

§ 1. Przyjmuje się projekt „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków”, obowiązujący na terenie gminy Krokowa, w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Postanawia się o przekazaniu przyjętego projektu „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków” do zaopiniowania organowi regulacyjnemu tj. Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Gdańsku Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.

§ 3. Zawiadamia się przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne – Krokowskie Przedsiębiorstwo Komunalne Sp. z o.o. o przekazaniu Projektu do zaopiniowania organowi regulacyjnemu, o którym mowa w § 2.

§ 4. Traci moc Uchwała Nr L/441/2018 Rady Gminy Krokowa z dnia 27 czerwca 2018r. w sprawie przyjęcia projektu „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków”.

§ 5. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.



Przewodniczący Rady Gminy

Zygmunt Piontek

Uzasadnienie

W myśl przepisu art. 8 ust. 1-2 ustawy z dnia 27 października 2017 r. o zmianie ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2017r. poz. 2180), w terminie 6 miesięcy od dnia wejścia w życie niniejszej ustawy, przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne opracowują i przedstawiają radom gmin, projekty regulaminów dostarczania wody i odprowadzania ścieków. W terminie 2 miesięcy od dnia przedstawienia przez przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne projektów regulaminów rady gmin, po dokonaniu ich analizy, przekazują je do zaopiniowania organowi regulacyjnemu, o którym mowa w art. 27a ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2017 r., poz. 328 ze zm.) - Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Gdańsku Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.

Zgodnie z powyższym Krokowskie Przedsiębiorstwo Komunalne Sp. z o.o. w Żarnowcu przedłożyło Radzie Gminy Krokowa projekt „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków” określając w nim: przepisy ogólne, minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków, warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług, sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach, warunki przyłączania do sieci, warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych, sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza, sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków, standardy obsługi odbiorców usług, w tym sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków, warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe, postanowienia końcowe.

Rada Gminy z dniem 27 czerwca 2018r., Uchwała nr L/441/2018 przyjęła projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

Uchwała wraz z załącznikiem w postaci regulaminu zostały w terminie przekazane do zaopiniowania Wodom Polskim.

Niemniej jednak Krokowskie Przedsiębiorstwo Komunalne Sp. z o.o. w Żarnowcu, dnia 28.09.2018r., przedstawiło Radzie Gminy Regulamin po autokorekcie, która wynikała z dopatrzenia się przez KPK Sp. z o.o, nieprawidłowości przy jego wcześniejszym sporządzaniu.

Wobec powyższego, podjęcie niniejszej uchwały stanowi element niezbędny w procedurze uchwalenia skorygowanego regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Krokowa zgodnie z obowiązującymi przepisami.

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW W GMINIE KROKOWA

Rozdział 1 Przepisy ogólne

§ 1. 1. Niniejszy regulamin dotyczy dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Krokowa.

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

§ 2. Ilekroć w niniejszym regulaminie jest mowa o ustawie rozumie się przez to 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, z późn. zm.). Pozostałe pojęcia użyte w regulaminie mają znaczenie wskazane w ustawie.

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

Rozdział 2

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

Oddział 1

Prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego

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

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

- a) realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem, zgodnym w szczególności z przepisami wydanymi na podstawie art. 7 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane (t.j. Dz. U. z 2018 r., poz. 1202, z późn. zm.), w tym dostarczać odbiorcy usług wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości nie mniejszej niż 0,1 m³ na dobę i w przypadku dostarczania wody z posiadanej sieci wodociągowej zapewnić dostawę wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa (0,5 bara) i nie większym niż 0,6 MPa (6 barów) u wylotu na zaworze głównym za wodomierzem głównym,
- b) dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny,

2) zapewnić należytą jakość dostarczanej wody odpowiadającą wymaganiom określonym w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 ustawy,

- 3) dostarczać odbiorcy usług wodę z sieci wodociągowej na podstawie pisemnej umowy, o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą i niniejszym regulaminem,
- 4) odbierać od odbiorcy usług ścieki na podstawie pisemnej umowy o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą i niniejszym regulaminem,
- 5) wydawać warunki techniczne niezbędne do podłączenia do sieci oraz uzgadniać przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną,
- 6) instalować i utrzymywać (na swój koszt) u odbiorcy usług wodomierz główny,
- 7) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody,
- 8) prowadzić regularną kontrolę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
- 9) zapewniać należyte warunki odbioru ścieków oraz zapewnić jakość oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych, oraz przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych,
- 10) dokonywać napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz przyłączy będących w jego posiadaniu,
- 11) zapewniać budowę oraz modernizację urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie wynikającym ze studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy oraz miejscowych planach zagospodarowania przestrzennego, w zakresie uzgodnionym w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji, o którym mowa w art. 21 ust. 1 ustawy,
- 12) informować o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w formie i trybie określonym przepisami ustawy,
- 13) na pisemny wniosek odbiorcy usług zlecić wykonanie ekspertyzy wodomierza głównego przez Okręgowy Urząd Miar w celu sprawdzenia prawidłowości wskazań i w przypadku stwierdzenia przez ten Urząd jego wadliwego działania ponieść koszty ekspertyzy i wymiany.

2. Szczegółowo ilość i jakość wody dostarczanej odbiorcom usług oraz minimalne ciśnienie wody utrzymywane w miejscu przyłączenia do sieci wodociągowej określa umowa o zaopatrzenie w wodę, z zastrzeżeniem wymogów wskazanych w ust.1.

3. Ograniczenie ilości dostarczanej wody może nastąpić tylko w przypadku wystąpienia jej niedoboru oraz na warunkach określonych w zezwoleniu na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

4. W zakresie odbioru ścieków, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane odbierać ścieki bytowe w ilości co najmniej 0,1 metra sześciennego na dobę. W umowie może także zostać określona maksymalna ilość oraz dopuszczalny poziom zanieczyszczeń odbieranych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ścieków, wynikające z posiadanych przez przedsiębiorstwo technicznych i technologicznych możliwości ich oczyszczania.

Oddział 2

Prawa i obowiązki odbiorcy usług

§ 5. Odbiorca usług ma obowiązek:

- 1) korzystać z instalacji wodociągowej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci, a w szczególności eliminować możliwości wystąpienia skażenia wody w sieci, w tym wskutek cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej lub powrotu ciepłej wody z instalacji centralnego ogrzewania, jak również utrzymywać urządzenia będące w jego posiadaniu w należytym stanie,
- 2) korzystać z instalacji kanalizacyjnej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci oraz nie wprowadzać do urządzeń kanalizacyjnych odpadów i substancji wskazanych w art. 9 ust. 2 ustawy, a w przypadku dostarczania ścieków przemysłowych spełniać warunki wskazane w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 11 ustawy;
- 3) zapewnić osobom reprezentującym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia, prawo wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego należących do odbiorcy usług w celach, o których mowa w art. 7 ustawy;
- 4) prawidłowo zabezpieczać wodomierz główny (łącznie z pomieszczeniem przewidzianym do lokalizacji wodomierza głównego), w tym przed zalaniem wodą, zamrażaniem oraz dostępem osób niepowołanych, a także prawidłowo utrzymywać i zabezpieczać pozostałe wodomierze oraz urządzenia pomiarowe, jak również zapewnić łatwy dostęp do tych przyrządów;
- 5) niezwłocznie zawiadomić przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o uszkodzeniu lub zaborze wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o uszkodzeniu lub zaborze plomb;
- 6) zawiadomić przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o planowanych zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci oraz ilość pobieranej wody lub odprowadzanych ścieków, a także przeznaczenie wody;
- 7) powstrzymać się od dokonywania jakichkolwiek czynności mogących mieć wpływ na zmianę stanu technicznego urządzeń i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, bez uprzedniego uzgodnienia tego z tym przedsiębiorstwem, w tym nasadzeń drzew i krzewów oraz zabudowy w pasie terenu, w którym zlokalizowana jest sieć wodociągowa lub kanalizacyjna;
- 8) zawiadomić przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o posiadanych własnych ujęciach wody w celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków;
- 9) pokryć koszty ponownego wykonania czynności przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w przypadku braku możliwości wykonania uprawnień wymienionych w pkt 3 z winy odbiorcy usług, gdy poprzedni termin został uzgodniony z odbiorcą usług;
- 10) pokryć koszty wykonanej na zlecenie odbiorcy usługi ekspertyzy wodomierza głównego w przypadku, gdy wykonana ekspertyza potwierdziła jego prawidłowe działanie.

§ 6. Odbiorca usług ma prawo do:

- 1) odbierania wody o odpowiednim ciśnieniu i jakości;



- 2) nieprzerwanego odprowadzania ścieków;
- 3) bezpłatnego korzystania z zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody wskazanych w Rozdziale 8;
- 4) zgłaszania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu reklamacji, o których mowa w Rozdziale 9.

Rozdział 3

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

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

2. Podpisanie umowy z odbiorcą usług następuje po złożeniu przez niego wniosku o zawarcie umowy. Umowa z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym zawierana jest na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia w swojej siedzibie i na stronie internetowej wzór wniosku o zawarcie umowy.

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

5. Umowa, o której mowa w ust. 1, może zostać zawarta w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub poza nim. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, odbiorcy usług będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od takiej umowy w terminach i na zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 683, z późn. zm.).

Rozdział 4

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

§ 8. 1. Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków stanowi aktualna taryfa przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, określająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, a także ilość wody dostarczonej do nieruchomości i odpowiednio ilość odprowadzonych ścieków określona zgodnie z art. 27 ustawy.

2. W razie braku wodomierza głównego ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 27 ust. 3 ustawy. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy, o której mowa w § 8 ust. 1, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

3. Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług są określone w umowie.

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

Rozdział 5

Warunki przyłączenia do sieci

§ 9. 1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci składa do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosek o wydanie warunków przyłączenia.

2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 zawiera:

- 1) oznaczenie wnioskodawcy, wraz z danymi umożliwiającymi kontakt z wnioskodawcą,
- 2) wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
- 3) określenie wielkości przewidywanego poboru wody,
- 4) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju, a w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających,
- 5) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie jej lokalizacji, powierzchni, sposobu zagospodarowania, a także przeznaczenia,
- 6) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub dostarczania ścieków.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa warunki przyłączenia do sieci i przekazuje je wnioskodawcy, nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia wniosku.

4. Warunki, o których mowa w ust. 3, określają co najmniej:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego,
- 2) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości,
- 3) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość,
- 4) informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinien przedłożyć podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci w celu realizacji przyłącza,
- 5) okres ważności wydanych warunków przyłączenia, który nie może być krótszy niż 2 lata.

Rozdział 6

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 10. 1. Warunki techniczne określające dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych przez przyszłych usługobiorców są następujące:

- 1) posiadanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne niezbędnych zdolności produkcyjnych ujęć i stacji uzdatniania wody,
- 2) posiadanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne niezbędnych zdolności przesyłowych przepompowni, układów dystrybucji wody i odprowadzania ścieków,

3) posiadanie przez wykorzystywane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne oczyszczalnie ścieków wystarczających zdolności oczyszczania,

4) istniejące lub projektowane uzbrojenie terenu w bezpośrednim otoczeniu przyłączonej nieruchomości, zapewniające zachowanie świadczenia minimalnego poziomu usług, dojazd i dostęp do studni rewizyjnych.

2. W przypadku braku warunków technicznych przyłączenia do sieci nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci lub braku technicznych możliwości świadczenia usług, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obowiązane jest przesłać podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie do sieci pisemną odmowę wraz z uzasadnieniem.

3. Potencjalny odbiorca usług wodociągowo-kanalizacyjnych ma prawo uzyskać informacje dotyczące dostępności tych usług w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

§ 11. 1. Warunkiem przystąpienia do wykonania przyłącza zgodnie z warunkami przyłączenia wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest wcześniejsze uzgodnienie dokumentacji technicznej przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo przeprowadzania kontroli prawidłowości realizacji robót zgodnie z warunkami przyłączenia do sieci.

Rozdział 7

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 12. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia oraz uzgodnioną dokumentacją techniczną.

2. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie pisemnego zgłoszenia odbiorcy, złożonego w przedsiębiorstwie z co najmniej dwudniowym wyprzedzeniem.

3. Odbiór prac ulegających zakryciu (zasypaniu), w tym częściowemu zakryciu (zasypaniu), podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).

Rozdział 8

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

§ 13. 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,
- 3) o ile jest to możliwe, podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- 4) poinformować odpowiednie gminne dyżurne służby, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług.

§ 14. O planowanych ograniczeniach w dostawie wody lub 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.

Rozdział 9

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

§ 15. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za obsługę odbiorców usług oraz podmiotów ubiegających się o przyłączenie do sieci, w tym informowanie ich o obowiązujących przepisach oraz wynikających z nich prawach i obowiązkach, a także przyjmowania reklamacji, jak również o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawiania dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

§ 16. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby informacje zawierające co najmniej:

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

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

1) dokumenty w aktualnym brzmieniu:

- a) taryfa,
- b) niniejszy regulamin,
- c) tekst jednolity ustawy (w przypadku braku tekstu jednolitego – tekst ujednolicony) wraz z aktami wykonawczymi,

2) informacje dotyczące:

- a) szczegółowych warunkach 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,
 - odłączenia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

§ 18. 1. Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorcy wodociągowo-kanalizacyjnego reklamacji dotyczących świadczonych przez niego usług, w tym w szczególności dotyczących wysokości opłat za takie usługi.

2. Reklamacje powinny zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację,
- 2) przedmiot reklamacji,
- 3) uzasadnienie,
- 4) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji i sposobie rozstrzygania, zgodnie z ustawą, spraw spornych w terminie 30 dni od daty jej wpływu w formie pisemnej, chyba że podmiot zgłaszający reklamację wskaże inny sposób kontaktu.

Rozdział 10

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 19. 1. Woda na cele przeciwpożarowe dostępna jest z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w tym z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej, a w przypadku ich braku z innych punktów poboru wody.

2. Kierujący akcją ratunkową lub dowódcy jednostek ratowniczych pobierających wodę w związku z pożarem zgłaszają ten fakt przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu niezwłocznie, celem umożliwienia przedsiębiorstwu zapewnienia prawidłowego funkcjonowania sieci.

3. Szczegółowy sposób dokonywania rozliczeń za pobór wody na cele przeciwpożarowe oraz szczegółowe zasady współpracy w tym zakresie określa umowa zawierana przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z gminą Krokowa. Do czasu zawarcia wskazanej w zdaniu poprzedzającym umowy ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru ustalana jest na podstawie pisemnych informacji składanych przez właściwą jednostkę Straży Pożarnej odpowiedzialnej za realizację akcji pożarniczych na terenie gminy Krokowa.

