

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW OBOWIĄZUJĄCY NA TERENIE GMINY WILCZĘTA

ROZDZIAŁ I Przepisy ogólne

§ 1. Niniejszy Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstw wodociągowo-kanalizacyjnych działających na terenie Gminy Wilczęta oraz odbiorców usług korzystających na terenie Gminy Wilczęta z usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

§ 2. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) ustawa - należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. 2017, poz. 328 ze zm.);
- 2) odbiorcy usług – każdy, kto korzysta z usług wodociągowo-kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej umowy z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym;
- 3) przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne – przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, o którym mowa w art. 2 pkt 4 ustawy,
- 4) urządzenia kanalizacyjne – sieci kanalizacyjne, wyloty urządzeń kanalizacyjnych służących do wprowadzania ścieków do wód lub do ziemi oraz urządzenia podczyszczające i oczyszczające ścieki oraz przepompownie ścieków;
- 5) urządzenie pomiarowe – przyrząd pomiarowy mierzący ilość odprowadzanych ścieków, znajdujący się na przyłączy kanalizacyjnym;
- 6) urządzenia wodociągowe – ujęcia wód powierzchniowych i podziemnych, studnie publiczne, urządzenia służące do magazynowania i uzdatniania wód, sieci wodociągowe, urządzenia regulujące ciśnienie wody;
- 7) wodomierzu głównym – przyrząd pomiarowy, o którym mowa w art. 2 pkt 19 ustawy.
- 8) wodomierz – przyrząd pomiarowy mierzący ilość pobranej wody przez punkty czerpalne wody w budynku, umieszczony na instalacji wewnętrznej budynku za wodomierzem głównym;
- 9) wodomierzu własny – przyrząd pomiarowy mierzący ilość pobranej wody z własnego ujęcia, służący do obliczenia należności z tytułu odprowadzania do kanalizacji ściekowej;
- 10) wodomierzu dodatkowy – przyrząd pomiarowy mierzący ilość bezpowrotnie zużytej wody;
- 11) umowa – umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, o której mowa w art. 6 ustawy.

ROZDZIAŁ II

Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

§ 3. W zakresie dostarczania wody przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:

- 1) dostarczać Odbiorcy usług, na podstawie zawartej z nim pisemnej umowy, o treści zgodnej z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w tym z niniejszym Regulaminem, wodę z sieci wodociągowej;
- 2) zapewnić dostawę wody o minimalnym ciśnieniu wynoszącym 0,1 MPa oraz jakości określonej w powszechnie obowiązujących przepisach prawa oraz umowie zawartej z odbiorcą usług, (jakość dostarczanej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wody stwierdza się w miejscu wskazanym w umowie);
- 3) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w sposób ciągły i niezawodny;
- 4) finansować, instalować, utrzymywać i legalizować wodomierze główne;
- 5) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody.

§ 4. W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:

- 1) przyjmować do sieci kanalizacyjnej ścieki od odbiorcy usług, na podstawie zawartej z nim pisemnej umowy, o treści zgodnej z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w tym z niniejszym Regulaminem;
- 2) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny;
- 3) oczyścić przyjęte ścieki na oczyszczalni zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

§ 5. Umowa zawarta z odbiorcą usług odprowadzającym ścieki przemysłowe może określać maksymalne ilości oraz dopuszczalny poziom zanieczyszczeń dostarczanych ścieków wynikający z posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne technicznych i technologicznych możliwości ich odprowadzania i oczyszczenia.

2. Dopuszczalne zanieczyszczenia w ściekach przemysłowych oraz warunki ich wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych ustala przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z uwzględnieniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 6. W zakresie dostarczania wody przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo:

- 1) kontrolować prawidłowość realizacji prac związanych z podłączeniem nieruchomości do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego, pod kątem ich zgodności z wydanymi warunkami technicznymi;
- 2) wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza wodociągowego przedstawienia przez inwestora dokumentów stwierdzających wykonanie przyłącza zgodnie z przepisami prawa budowlanego i sanitarnego oraz zobowiązać inwestora do dostarczenia przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu dokumentacji powykonawczej;
- 3) kontrolować stan techniczny przyłącza wodociągowego w czasie eksploatacji;

- 4) dostosowywać rozmiar wodomierza głównego do rzeczywistej wielkości poboru wody z nieruchomości.

§ 7. W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo:

- 1) kontrolować prawidłowość realizacji prac związanych z podłączeniem nieruchomości do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, pod kątem ich zgodności z wydanymi warunkami technicznymi;
- 2) wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza kanalizacyjnego przedstawienia przez inwestora dokumentów stwierdzających wykonanie przyłącza zgodnie z przepisami prawa budowlanego oraz zobowiązać inwestora do dostarczenia przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu dokumentacji powykonawczej;
- 3) kontrolować ilość i jakość odprowadzanych z nieruchomości odbiorców usług ścieków, pod względem ich zgodności z obowiązującymi normami oraz podpisaną umową;
- 4) kontrolować prawidłowość sposobu odprowadzania z nieruchomości odbiorców usług ścieków - wód opadowych lub roztopowych.

ROZDZIAŁ III

szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług.

§ 8. Postanowienia umów o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawieranych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, w tym ustawy oraz przepisów wykonawczych wydanych na jej podstawie, a także postanowień niniejszego Regulaminu.

§ 9.1. Zmiana warunków umowy następuje w drodze aneksu do umowy sporządzonego w formie pisemnej.

2. Nie wymaga zachowania formy pisemnej, zmiana taryfy (rodzaju lub wysokości należności) w czasie obowiązywania umowy.

§ 10.1. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków jest zawierana na pisemny wniosek osoby, posiadającej tytuł prawny do nieruchomości, która jest przyłączona do sieci znajdującej się w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

2. Wraz z wnioskiem, o którym mowa w ust. 1, osoba której nieruchomość została przyłączona do sieci jest zobowiązana przedstawić przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu dokument, określający aktualny stan prawny przyłączanej nieruchomości.

3. Jeżeli z treści tego dokumentu nie wynika tytuł prawny osoby składającej wniosek do władania nieruchomością, jest ona zobowiązana przedłożyć dokument potwierdzający ten tytuł, z zastrzeżeniem ust. 4.

4. Umowa może zostać zawarta również z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, po wykazaniu przez nią faktu korzystania z przyłączanej nieruchomości.

5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może określić wzór wniosku o zawarcie umowy, który udostępniá wówczas nieodpłatnie w swej siedzibie.

6. W terminie 30 dni roboczych od dnia złożenia kompletnego wniosku, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane zawrzeć z wnioskodawcą umowę o zaopatrzenie w

wodę lub odprowadzanie ścieków.

§ 11.1. W przypadku nieruchomości zabudowanej budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawierana jest z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych.

2. Na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, po spełnieniu wszystkich warunków wskazanych w ustawie, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, obok umowy z zarządcą lub właścicielem budynku, jest zobowiązane zawrzeć umowy także z osobami korzystającymi z poszczególnych lokali znajdujących się w budynku wielolokalowym.

3. Wniosek, o którym mowa w ust. 2 zawiera również:

- 1) wskazanie osób korzystających z lokali, w tym określenie rodzaju tytułu prawnego do zajmowanego lokalu;
- 2) oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osób korzystających z lokali o zasadach rozliczania różnic oraz o obowiązku ponoszenia na rzecz Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego dodatkowych opłat;
- 3) schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym, wraz z określeniem lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych w budynku.

4. W terminie 30 dni roboczych od dnia złożenia przez właściciela lub zarządcę nieruchomości kompletnego wniosku, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane zawrzeć umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z osobami korzystającymi z lokali.

5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie jest zobowiązane do instalowania, utrzymywania i legalizacji wodomierzy znajdujących się na wewnętrznej instalacji wodociągowej odbiorcy usług, tak przy punktach czerpalnych wody w lokalach jak i znajdujących się poza nimi.

§ 12.1. Umowa może być rozwiązana przez każdą stronę umowy, z zachowaniem okresu wypowiedzenia określonego w umowie, z zastrzeżeniem postanowień ust 3.

2. Rozwiązanie przez Odbiorcę Usług umowy za wypowiedzeniem, następuje poprzez złożenie pisemnego oświadczenia woli w siedzibie Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub przesłania takiego oświadczenia listem poleconym. Rozwiązanie umowy za wypowiedzeniem, przez Przedsiębiorstwo następuje poprzez przesłanie Odbiorcy usług pisemnego oświadczenia woli listem poleconym.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może rozwiązać umowę wyłącznie z ważnych przyczyn wskazanych w samej umowie, w szczególności w wypadkach, które zgodnie z ustawą, uprawniają przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne do odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

4. Umowa może być rozwiązana w drodze porozumienia stron.

5. Umowa może zostać zawarta na czas określony w następujących wypadkach:

- 1) na wniosek odbiorcy usług;
- 2) w przypadku legitymowania się przez odbiorcę usług jedynie czasowym tytułem prawnym do nieruchomości lub;
- 3) w sytuacji, gdy dostawca ścieków przemysłowych legitymuje się pozwoleniem wodnoprawnym na odprowadzanie ścieków wydanym na czas określony.

6. Umowa zawarta na czas określony ulega rozwiązaniu z chwilą upływu czasu na jaki została zawarta.

§ 13. Po rozwiązaniu umowy przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może zaprzestać świadczenia usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków w stosunku do odbiorcy usług i w tym zakresie może zastosować odpowiednie środki techniczne i organizacyjne uniemożliwiające dalsze korzystanie z usług.

§ 14.1. Odbiorcy usług zobowiązani są do odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami ustawy i nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne oraz nie utrudniający działalności przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, a w szczególności do:

- 1) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej, a w przypadku odprowadzania ścieków z pomieszczeń położonych poniżej terenu do stosowania urządzeń przeciwwzalewowych i wentylacyjnych;
- 2) informowania przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o własnych ujęciach wody, w celu prawidłowego ustalania należności za odprowadzanie ścieków;
- 3) korzystania z przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach określonych w warunkach technicznych przyłączenia do sieci w umowie o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawartej z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym;
- 4) zapewnienia niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie.

ROZDZIAŁ IV

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

§ 15.1. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług w oparciu o ceny i stawki opłat określone w obowiązujących taryfach.

2. W przypadku powołania lub utworzenia nowego przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub podjęcia przez istniejące przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne nowego rodzaju działalności gospodarczej w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków stawki opłat za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków ustalane będą zgodnie z art. 24 a ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

§ 16. Długość okresu obrachunkowego wskazuje umowa.

§ 17.1. Wejście w życie nowych taryf nie powoduje konieczności zmiany umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

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.

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

2. 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.

ROZDZIAŁ V

Warunki przyłączenia do sieci.

§ 19.1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na wniosek złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie. Każda nieruchomość jest podłączana do sieci odrębnym przyłączem, tak wodociągowym jak i kanalizacyjnym. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może pobierać określoną w taryfie opłatę za wykonane czynności związanych z odbiorem przyłączy.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może określić wzór wniosku, o którym mowa w ust. 1 i wówczas udostępnia go nieodpłatnie w swej siedzibie.

3. Wniosek powinien zawierać w szczególności:

- 1) imię i nazwisko (lub nazwę) wnioskodawcy;
- 2) adres do korespondencji;
- 3) w przypadku osób prawnych odpis z właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu;
- 4) wskazanie nieruchomości, która ma zostać przyłączona do sieci;
- 5) określenie ilości przewidywanego poboru wody i jej przeznaczenia;
- 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) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i dostarczania ścieków.

4. Do wniosku, o którym mowa w ust. 1, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci powinna załączyć aktualną mapę sytuacyjną określającą usytuowanie nieruchomości oraz dokument, określający aktualny stan prawny przyłączanej nieruchomości, o której mowa w ust. 1, względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

§ 20.1. Jeżeli są spełnione warunki techniczne, umożliwiające podłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w terminie do 30 dni roboczych od otrzymania prawidłowo wypełnionego wniosku, o którym mowa w § 19 wraz załącznikiem, wydaje osobie ubiegającej się o podłączenie nieruchomości, dokument pod nazwą „Warunki techniczne wykonania przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego” każdorazowo indywidualnie dla rozpatrywanego przypadku.

2. W razie braku możliwości podłączenia nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne w terminie do 30 dni roboczych od otrzymania prawidłowo wypełnionego wniosku, o którym mowa w § 19, informuje o tym osobę ubiegającą się o podłączenie, wskazując na powody, które uniemożliwiają podłączenie.

3. Dokumenty, o których mowa w ust. 1 powinny wskazywać, co najmniej:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej;
- 2) miejsce zainstalowania wodomierza głównego, urządzenia pomiarowego oraz wodomierza dodatkowego;

- 3) maksymalne dobowe zapotrzebowanie na pobór wody, oraz dopuszczalną ilość odprowadzanych ścieków (nie dotyczy odbiorców indywidualnych),
- 4) wymagania dotyczące jakości odprowadzanych ścieków (nie dotyczy odbiorców indywidualnych).

4. W przypadku wydania warunków o których mowa w § 20 ust. 1 przyłączenia okres ich ważności wynosi 1 rok.

§ 21. Warunkiem przystąpienia do prac zmierzających do przyłączenia nieruchomości do sieci jest posiadanie aktualnych warunków o których mowa w § 20 ust. 1.

§ 22. Przed zawarciem z odbiorcą umowy na dostawę wody lub odbiór ścieków, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje odbioru wykonanego przyłącza pod kątem spełnienia warunków o których mowa w § 20 ust. 1.

ROZDZIAŁ VI

Techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych oraz sposób dokonywania odbioru przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wykonanego przyłącza.

§ 23.1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia odbiorcy usług do sieci, wyłącznie w sytuacji, w której nie posiada technicznych możliwości świadczenia usług, w szczególności jeżeli brak jest sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie posiada tytułu prawnego do dysponowania siecią lub gdy w wyniku przyłączenia nie zostanie zachowany minimalny poziom świadczenia usług.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia do sieci, jeżeli przyłączy zostało wykonane bez uzyskania zgody przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego bądź zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci.

ROZDZIAŁ VII

Sposób dokonywania odbioru przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wykonanego przyłącza.

§ 24.1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej.

2. Próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

3. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.

§ 25.1. Po pisemnym zgłoszeniu gotowości do odbioru, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne uzgadnia jego termin, na nie dłużej niż trzy dni po dacie pisemnego zgłoszenia.

2. Wyniki prób i odbiorów są potwierdzane przez strony w sporządzanych protokołach.

§ 26.1. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza powinno zawierać co najmniej:

- 1) dane identyfikujące inwestora oraz bezpośredniego wykonawcę przyłącza;
- 2) adres przyłączanej nieruchomości;
- 3) proponowany termin odbioru;

- 4) analizę fizyko-chemiczną i bakteriologiczną wody, wyłącznie w przypadku przyłącza o średnicy nominalnej większej, równej niż 63 mm.
2. Zgłoszenie odbioru technicznego wraz z protokołem odbioru technicznego stanowi wniosek o zwarcie umowy o którym mowa w §10 ust. 1.
 3. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:
 - 1) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia);
 - 2) datę dokonania odbioru;
 - 3) wskazanie osób dokonujących odbioru i ich podpisy;
 - 4) uwagi dotyczące różnic pomiędzy projektem, a realizacją przyłącza.

ROZDZIAŁ VIII

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

- § 27.1.** 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 poinformować odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza 12 godzin.
 3. W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może o zdarzeniach wskazanych w ust 2 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości.
 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.
 5. W przypadku przerwy trwającej do 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane, w miarę swoich możliwości technicznych i organizacyjnych, zapewniać zastępczy punkt poboru wody. O lokalizacji zastępczego punktu poboru wody przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorcę usług w sposób zwyczajowo przyjęty.

ROZDZIAŁ IX

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

- § 28.1.** Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielania odbiorcom usług wszelkich istotnych informacji w szczególności dotyczących:
- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez Odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków;
 - 2) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków w tym o planowanych przerwach w świadczeniu usług;

3) występujących awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 7 dni.

3. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie do 30 dni od otrzymania prośby chyba, że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zazaczyła, iż informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust 2.

§ 29.1. Każdy odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.

2. Reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 30 dni od dnia złożenia w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub doręczenia reklamacji.

§ 30. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia odpowiedni poziom obsługi klienta przez:

- 1) wyodrębnione komórki w strukturze organizacyjnej;
- 2) udzielanie informacji dotyczących sposobu realizacji oferowanych usług oraz informacji o obowiązujących taryfach.

§ 31. W siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:

- 1) aktualnie obowiązujące na terenie Gminy Wilczęta taryfy stosowane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne;
- 2) tekst jednolity "Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków", obowiązującego na terenie Gminy Wilczęta;
- 3) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody;
- 4) aktualny wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

ROZDZIAŁ X

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe.

§ 32. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§ 33. Zapewnienie dostawy wody na cele przeciwpożarowe następuje na podstawie umowy zawieranej pomiędzy władzami Gminy Wilczęta, przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym i jednostką Powiatowej Straży Pożarnej.

§ 34. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z wskazaniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę straży pożarnej w umowie ustalonych okresach.

§ 35. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda jest dostarczana dla innych odbiorców, jednostka niezwłocznie przekazuje przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu informacje o ilości wody pobranej.

§ 36. Należnościami za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża Gminę Wilczęta.

ROZDZIAŁ XI

Postanowienia końcowe.

§ 38. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Warmińsko-Mazurskiego.