

**UCHWAŁA NR XXIII/186/2021
RADY GMINY W TRZEBIECHOWIE**

z dnia 23 sierpnia 2021 r.

**w sprawie przekazania projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie
Gminy Trzebiechów do organu regulacyjnego**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U.2021.1372 t.j. z dnia 2021.07.27) oraz art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U.2020.2028 t.j. z dnia 2020.11.17) **uchwała się, co następuje:**

§ 1. Przekazuje się opracowany przez Zakład Gospodarki Komunalnej sp. z o.o. w Trzebiechowie projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązujący na terenie Gminy Trzebiechów, do organu regulacyjnego celem zaopiniowania.

§ 2. Projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków stanowi załącznik do niniejszej uchwały.

§ 3. Upoważnia się Wójta Gminy Trzebiechów do przesłania Regulaminu do organu regulacyjnego.

§ 4. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady Gminy


Rafał Cwiertniewicz

Załącznik do uchwały Nr XXIII/186/2021
Rady Gminy w Trzebiechowie
z dnia 23 sierpnia 2021 r.

PROJEKT REGULAMINU DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

NA TERENIE GMINY TRZEBIECHÓW

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług na terenie Gminy Trzebiechów.

§ 2. Ilekroć w niniejszym regulaminie mowa o ustawie, rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U.2020.2028 t.j. z dnia 2020.11.17).

Rozdział 2. Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków

§ 3. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma obowiązek zapewnienia następującego minimalnego poziomu świadczonych usług:

- 1) ciągłości i niezawodności dostawy wody do nieruchomości, dla której zawarto umowę, zgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci, w ilości nie mniejszej niż 0,2m³ na dobę, o ciśnieniu nie mniejszym niż 0,05MPa i nie większym niż 0,6MPa, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych, m.in. strukturą i średnicą, przyłącza wodociągowego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług;
- 2) zapewnienia dostawy wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi i o parametrach nieprzekraczających wymienionych wartości:
 - smak akceptowalny przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian,
 - zapach akceptowalny przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian,
 - barwa akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian,
 - mętność akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian,
 - pH w granicach 6,5 – 9,5 ,
 - przewodność elektryczna do 2.500 µS/cm,
 - liczba Enterokoków kałowych 0 jtk/100 ml.,
 - liczba Escherichia coli 0 jtk/100 ml.,
 - ogólna liczba mikroorganizmów w 22°C bez nieprawidłowych zmian;
- 3) zapewnienia utrzymania i prawidłowego funkcjonowania urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych oraz posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne przyłączy wodociągowych i przyłączy kanalizacyjnych;
- 4) ciągłości i niezawodności odprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych z nieruchomości, dla której zawarto umowę, zgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych, m.in. strukturą i średnicą, przyłącza kanalizacyjnego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług, w ilości nie mniejszej niż 0,2m³ na dobę;

5) budowy urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;

6) zakupu, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego.

2. 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.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne uprawnione jest do wprowadzenia ograniczeń w sposobie korzystania z wody przez odbiorców usług w sytuacji niedoboru spowodowanego wystąpieniem katastrofy naturalnej lub awarii technicznej w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 18 kwietnia 2002r. o stanie klęski żywiołowej (Dz. U. z 2017r., poz. 1897). Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne informuje odbiorców usług o wprowadzonym ograniczeniu w sposób zwyczajowo przyjęty.

§ 4. 1. Przedsiębiorstwo prowadzi regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody oraz jakości odprowadzanych ścieków bytowych i przemysłowych.

2. Przedsiębiorstwo informuje konsumentów o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w sposób określony w przepisach wydanych na podstawie art. 13 ustawy.

§ 5. 1. Przedsiębiorstwo zapewnia prawidłową eksploatację urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, w tym dokonuje na własny koszt niezbędnych napraw.

2. Przedsiębiorstwo zapewnia niezawodne działanie przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych, o ile znajdują się w jego posiadaniu na podstawie tytułu prawnego (własność, prawa obligacyjne).

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.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne może posługiwać się wzorcem umownym w postaci ogólnych warunków umów.

4. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków jest zawierana z osobą, której nieruchomości została przyłączona do sieci, i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.

5. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków może zostać zawarta z osobą, o której mowa w ust. 1 w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego lub na odległość, poza lokalem przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego.

6. 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.

7. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne zawiera umowę z osobami korzystającymi z lokali znajdującymi się w budynku wielolokalowym na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, po spełnieniu warunków określonych w ustawie.

8. Przedsiębiorstwo sporządza i przedkłada wnioskodawcy projekt umowy niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku o zawarcie umowy. Wniosek, o którym mowa w zdaniu poprzednim, wymaga zachowania formy pisemnej.

9. W przypadku, jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne korzysta przy zawieraniu umów z ogólnych warunków umowy, wówczas wraz z projektem umowy doręcza przyszłemu odbiorcy projekt umowy wraz aktualnymi ogólnymi warunkami umowy obowiązującymi w przedsiębiorstwie wodociągowo – kanalizacyjnym.

10. W przypadku, jeżeli przyszłym odbiorcą jest konsument w rozumieniu art. 221 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2020r., poz. 1740), wówczas przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne zobowiązane jest do wypełnienia obowiązków określonych przepisami ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020r., poz. 287).

§ 7. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udostępnia na swojej stronie internetowej aktualnie obowiązujące taryfy, wzory umów oraz ogólne warunki umów, o ile się takimi warunkami posługuje.

§ 8. Postanowienia umów zawieranych przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne z odbiorcami usług nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów prawa powszechnie obowiązującego, w tym ustaw, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy oraz postanowień Regulaminu.

Rozdział 4.

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

§ 9. 1. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcą usług w oparciu o ceny i stawki opłat określone w taryfie. Przedsiębiorstwo dołącza do umowy aktualnie obowiązującą taryfę, zawierającą ceny i stawki opłat lub jej wyciąg właściwe dla Odbiorcy usług, będącego stroną umowy.

§ 10. 1. Wejście w życie nowych taryf nie powoduje konieczności zmiany umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków i następuje bez wypowiedzenia jej warunków.

2. Stosowanie przez Przedsiębiorstwo cen i stawek opłat wynikających z nowych, podanych do wiadomości publicznej taryf, nie wymaga odrębnego informowania Odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości.

3. Każdorazową zmianę taryf Przedsiębiorstwo zamieszcza na stronie internetowej i tablicy ogłoszeń ZGK sp. z o.o. i Urzędu Gminy.

§ 11. 1. Podstawą obciążenia Odbiorcy usług należnością za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo jest faktura.

2. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, Przedsiębiorstwo 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 zawarło odrębne umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzenie ścieków.

3. Długość okresu rozliczeniowego określa umowa.

Rozdział 5.

Warunki przyłączenia do sieci

§ 12. 1. Wydawanie warunków przyłączenia do sieci odbywa się w trybie i na zasadach przewidzianych w przepisie art. 19a ustawy.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udostępnia wszystkim zainteresowanym w swojej siedzibie oraz na swojej stronie internetowej wzór wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć wniosek podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci także, wówczas kiedy to jest wniosek nieoparty na wzorze, o którym mowa w zdaniu poprzednim.

§ 13. 1. Warunki przyłączenia do sieci, o których mowa w § 12 Regulaminu, winny co najmniej:

- 1) zawierać informacje określone przepisem art. 19a ust. 4 ustawy;
- 2) wskazywać miejsce przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej;
- 3) wskazywać parametry techniczne przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego;

- 4) wskazywać miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, a także studzienek wodomierzowych lub kanalizacyjnych, ewentualnie wodomierza mierzącego ilość wody bezpowrotnie zużytej;
- 5) wskazywać sposób odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego;
- 6) zawierać wykaz dokumentów, które odbiorca usług zobowiązany jest załączyć do protokołu odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.

§ 14. 1. Warunki przyłączenia do sieci, o których mowa w § 12 Regulaminu, powinny ponadto zawierać, co najmniej:

- 1) postanowienie, że są aktualne wyłącznie w stanie faktycznym i prawnym, dla którego zostały wydane;
- 2) postanowienie, że nie stanowią podstawy prawnej do korzystania z nieruchomości osoby trzeciej, przez którą ma przebiegać przyłączy wodociągowe lub przyłączy kanalizacyjne;
- 3) w przypadku, jeżeli jest to uzasadnione warunkami prawidłowej eksploatacji przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego, obowiązek wybudowania urządzenia podnoszącego ciśnienie wody lub przepompowni ścieków.

§ 15. 1. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci odrębnym przyłączem wodociągowym i przyłączem kanalizacyjnym.

§ 16. 1. Na podstawie warunków przyłączenia podmiot przyłączany opracowuje projekt techniczny przyłącza.

§ 17. 1. W razie braku możliwości technicznych przyłączenia nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo w terminie 14 dni informuje o tym wnioskodawcę pisemnie wraz z uzasadnieniem.

2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, Przedsiębiorstwo na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie (inwestor), może określić odrębne techniczne warunki budowy sieci i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych, stanowiące podstawę do zawarcia pisemnej umowy o przyłączenie do sieci.

Rozdział 6.

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 18. 1. Dostęp do usług Przedsiębiorstwa wyznaczają techniczne możliwości istniejących urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych: ich stan techniczny, przepustowość, zdolność produkcyjna, lokalizacja nieruchomości oraz posiadanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne tytułu prawnego do istniejących urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych.

2. Osoby zainteresowane przyłączeniem do sieci mogą uzyskać informacje o dostępności usług w Przedsiębiorstwie, gdzie udostępnione będą do wglądu mapy i dokumentacja techniczna istniejącej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz plany rozbudowy tych sieci.

§ 19. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje warunki przyłączenia do sieci, w przypadku spełnienia łącznie wszystkich przesłanek określonych w §18. ust. 1.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 20. 1. Wykonane przyłączy podlega odbiorowi technicznemu Przedsiębiorstwa, który polega na sprawdzeniu zgodności wykonania przyłącza z dokumentacją projektową i warunkami przyłączenia.

2. Określone w warunkach przyłączenia do sieci próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron (podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci i przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego).

3. Przed sporządzeniem protokołu odbioru końcowego przyłącza, osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci zobowiązana jest dostarczyć Przedsiębiorstwu geodezyjną inwentaryzację powykonawczą przyłącza, zgodnie z art. 43 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane (Dz. U.2020.1333 t.j. z dnia 2020.08.03).

4. Odbiór następuje w terminie nie dłuższym niż 14 dni od zgłoszenia gotowości do odbioru przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

5. Odbiory częściowe oraz końcowe przyłączy są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

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

7. Po zgłoszeniu w formie pisemnej gotowości do odbioru przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia w formie pisemnej, dokonuje odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.

8. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w §20 ust. 2 Regulaminu, są potwierdzane przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci i upoważnionego przedstawiciela przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w sporządzanych protokołach w formie pisemnej.

9. Protokół odbioru przyłącza stanowi potwierdzenie prawidłowości jego wykonania. Protokół ten powinien zawierać, co najmniej:

- 1) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia);
- 2) uwagi dotyczące różnic pomiędzy projektem a realizacją przyłącza – o ile takie wystąpiły,
- 3) datę odbioru, skład i podpisy osób dokonujących odbioru.

10. Włączenie dopływu wody z sieci wodociągowej lub włączenie odbioru ścieków do sieci kanalizacyjnej, dokonywane jest przez Przedsiębiorstwo niezwłocznie po dokonaniu odbioru technicznego przyłącza oraz zawarciu umowy.

Rozdział 8.

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

§ 21. 1. Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców usług – w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na dwa dni przed planowanym terminem:

- 1) o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody,
- 2) o stopniu przewidywanego obniżenia jakości wody,
- 3) o przewidywanych zakłóceniach odbioru ścieków.

2. W razie przerwy lub ograniczenia w dostawie wody przekraczającego 12 godzin, Przedsiębiorstwo udostępnia zastępczy punkt poboru wody i informuje Odbiorców usług o możliwości korzystania z tego punktu.

3. W nagłych przypadkach niedotrzymania ciągłości usług lub odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków, Przedsiębiorstwo informuje niezwłocznie Odbiorców usług o rodzaju zakłóceń i przewidywanym czasie ich trwania. Przepis ust. 2 stosuje się odpowiednio.

4. W przypadku budynków wielolokalowych, o nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, Przedsiębiorstwo może poinformować właściciela lub zarządcę budynku oraz osoby korzystające z lokali, z którymi przedsiębiorstwo zawarło umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

§ 22. W przypadku niedotrzymania odpowiednich parametrów dostarczanej wody, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty i 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 ścieków

§ 23. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udostępnia wszystkim zainteresowanym w swojej siedzibie oraz na swojej stronie internetowej:

- 1) informacje o aktualnie obowiązujących taryfach cen i stawek opłat obowiązujących na terenie gminy;
- 2) ujednolicony tekst Regulaminu.

2. Odbiorca usług ma prawo do uzyskania od Przedsiębiorstwa:

- 1) informacji dotyczących realizowanych przez Przedsiębiorstwo usług,
- 2) wyjaśnienia treści:
 - a) umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków,
 - b) warunków przyłączenia,
 - c) umowy o przyłączenie do sieci,
 - d) innych niż wymienione w pkt 1 - 3 dokumentów, wiążących Odbiorcę usług,
- 3) informacji o przewidywanych zakłóceniach w realizacji usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków, w tym o planowanych przerwach i ograniczeniach w świadczeniu usług,
- 4) występujących awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udziela informacji wskazanych w ust. 2 za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu niezwłocznie, jednakże w terminie nie dłuższym niż 3 dni od daty wpływu do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosku.

4. 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 zazaczyła, że informacja ma być jej udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 3.

5. Jeżeli udzielenie informacji wymaga dokonania ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust. 3 i 4, 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.

§ 24. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zwolnione z obowiązku uprzedniego lub wcześniejszego informowania o przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody lub odprowadzaniu ścieków w sytuacjach nagłych, w następujących przypadkach:

- 1) zaistnienia awarii i konieczności jej usunięcia;
- 2) wystąpienia bezpośredniego zagrożenia dla życia, zdrowia lub środowiska związanego z funkcjonowaniem sieci;
- 3) działania siły wyższej, które uniemożliwiło dalsze świadczenie usług;
- 4) zagrożenia prawidłowego funkcjonowania elementów systemu kanalizacyjnego na skutek zrzutu ścieków.

§ 25. 1. Odbiorca usług ma prawo do zgłaszania reklamacji, dotyczących w szczególności:

- 1) ilości i jakości świadczonych usług,

- 2) wysokości opłat za usługi,
- 3) funkcjonowania przyrządów pomiarowych (opomiarowania) – niezależnie od tego, kto jest ich właścicielem.

2. Reklamacja powinna być sporządzona w formie pisemnej lub w postaci elektronicznej na adres e-mail wskazany przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne na stronie internetowej.

3. Reklamacje dotyczące naruszenia jakości, ciągłości dostaw i ciśnienia wody powinny być dokonane niezwłocznie po wystąpieniu zakłócenia, w celu dokonania sprawdzenia przez Przedsiębiorstwo.

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

5. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację w terminie do 14 dni roboczych od daty jej wniesienia. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu do 30 dni.

6. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do Odbiorcy usług, udostępnia on nieruchomość osobom upoważnionym przez Przedsiębiorstwo. Zaniechanie tego obowiązku wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji.

7. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Możliwe jest udzielenie odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną lub faxem, o ile Odbiorca usług wskaże lub wyrazi zgodę na taką formę.

8. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez Przedsiębiorstwo w całości lub w części wymaga sporządzenia uzasadnienia.

9. W przypadku reklamacji wskazań wodomierza głównego, reklamację uwzględnia się, o ile kontrola metrologiczna potwierdzi nieprawidłowość działania tego wodomierza.

10. Jeśli reklamacja dotyczy parametrów wody, ich sprawdzenie następuje na przyłączy wodociągowym lub na najbliższym odcinku sieci wodociągowej w miejscu technicznie dostępnym.

§ 26. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi Odbiorcy usług w sprawach innych niż reklamacje, w szczególności sprawach zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków, w terminach:

- 1) zapytania otrzymane telefonicznie, faksem lub drogą elektroniczną – bez zbędnej zwłoki, jednak w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze, tym samym kanałem informacyjnym,
- 2) wystąpienia na piśmie – w terminie 14 dni w formie pisemnej, chyba że Odbiorca usług wskazał lub wyraził zgodę na udzielenie informacji w innej formie.

§ 27. W siedzibie Przedsiębiorstwa winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:

- 1) aktualnie obowiązujące na terenie Gminy Trzebiechów taryfy,
- 2) tekst jednolity „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Trzebiechów”,
- 3) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody,
- 4) aktualny wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, z wyłączeniem przypadku, gdy Przedsiębiorstwo nie planuje budowy urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych (art. 21 ust. 7 ustawy).

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 28. 1. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne, w tym z hydrantów zainstalowanych w sieci wodociągowej, w ilości i o ciśnieniu w granicach możliwości technicznych istniejących urządzeń wodociągowych.

2. Należności za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe wynikają z cen i stawek opłat ustalonych w taryfie.

3. Jednostka straży pożarnej przekazuje przedsiębiorstwu wodociągowo – kanalizacyjnemu raport, o którym mowa w ust. 1, nie później niż w ciągu 5 dni po zakończeniu danego okresu.

UZASADNIENIE

Przyjęcie nowego Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków wynika ze zmiany ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków. Zgodnie z art. 19 ust. 1, 2 i 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U.2020.2028 t.j. z dnia 2020.11.17) po uzyskaniu opinii organu regulacyjnego, rada gminy uchwała regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

Niniejszy regulamin został dostosowany do wcześniejszych uwag organu regulacyjnego oraz do zapisów nowego art. 19a oraz zmian w art. 29 Ustawy z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.