



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA KUJAWSKO-POMORSKIEGO

Bydgoszcz, dnia 12 grudnia 2017 r.

Poz. 5260

UCHWAŁA NR XXX/243/2017 RADY GMINY WAGANIEC

z dnia 1 grudnia 2017 r.

w sprawie przyjęcia „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków” na terenie Gminy Waganiec.

Na podstawie art. 18 ust. 2, pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity Dz. U. z 2017 r., poz. 1875) oraz art. 19 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity Dz. U. z 2017 r., poz. 328 ze zm.) Rada Gminy uchwala, co następuje:

§ 1. Uchwala się „Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków” o treści stanowiącej załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Waganiec.

§ 3. Traci moc uchwała Nr XVI/95/04 Rady Gminy Waganiec z dnia 30 czerwca 2004 r. w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków (Dz. Urz. Woj. Kujawsko - Pomorskiego Nr 52 z 2004 r., poz. 1629).

§ 4. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Kujawsko – Pomorskiego i podlega podaniu do publicznej wiadomości w sposób zwyczajowo przyjęty, a także poprzez zamieszczenie jej treści na stronie internetowej www.waganiec.biuletyn.net

Przewodniczący Rady Gminy

mgr Jarosław Różański

Załącznik do Uchwały Nr XXX/243/2017
Rady Gminy Waganiec
z dnia 1 grudnia 2017 r.

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Rozdział 1. PRZEPISY OGÓLNE

§ 1. Niniejszy Regulamin określa zasady zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzenia ścieków przyjęte na terenie Gminy Waganiec, w tym prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.

§ 2. 1. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o "ustawie" należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t. j. Dz. U. 2017, poz. 328 ze zm.).

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

3. W szczególności, ilekroć w Regulaminie mowa jest o:

- a) odbiorcy usług - należy przez to rozumieć odbiorcę usług, o którym mowa w art. 2 pkt. 3 ustawy,
- b) przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym – należy przez to rozumieć przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, o którym mowa w art. 2 pkt 4 ustawy,
- c) umowie - należy przez to rozumieć umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, o której mowa w art. 6 ustawy,
- d) wodomierzu głównym - należy przez to rozumieć przyrząd pomiarowy, o którym mowa w art. 2 pkt. 19 ustawy.

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:

- 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,
- 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 przeznaczonej do spożycia przez ludzi i informować odbiorców usług o jej jakości,
- 6) udostępnić zastępczy punkt poboru wody do spożycia przez ludzi, który zlokalizowany jest przy ul. Dworcowej 11 w Wagańcu.

§ 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:

- 1) 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 ustalone z przedsiębiorstwem 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) kontrolować instalacje wodociągowe odbiorcy usług pod kątem jej zabezpieczenia przed skażeniem lub uszkodzeniem,
- 5) dostosowywać rozmiar wodomierza głównego do rzeczywistej wielkości poboru wody przez nieruchomość.

§ 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 oraz wód opadowych lub roztopowych,

Rozdział 3.

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. Umowa może zostać zawarta również z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym,

3. W terminie 30 dni roboczych od dnia złożenia wniosku, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązane zawrzeć z wnioskodawcą umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

§ 11. 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.

§ 12. 1. Umowa może zostać zawarta na czas określony lub nieokreślony.

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

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

§ 13. 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 przeciwzalewowych 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 4.

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

§ 14. 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 ustalone będą zgodnie z art. 24 a ustawy dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

§ 15. Długość okresu obrachunkowego nie może być krótsza niż 2 tygodnie.

§ 16. 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.

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

2. W przypadku budynku wielolokalowego, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne wystawia fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku,

3. Odbiorca usług ma obowiązek umożliwić dostęp do nieruchomości lub obiektu budowlanego w celu wykonania czynności związanych ze świadczonymi usługami - osobie posiadającej legitymację służbową oraz stosowne upoważnienie zawierające: imię i nazwisko, numer dowodu osobistego, datę wystawienia, okres ważności i podpis osoby reprezentującej przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne.

4. Za niedopuszczenie przedstawiciela przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego do wykonania czynności określonych w art. 7 oraz za uszkodzenie wodomierza, zrywanie lub uszkodzanie plomb legalizacyjnych na wodomierzach, urządzeniach pomiarowych lub zaworze odcinającym, zatrzymanie lub utratę właściwości lub funkcji metrologicznych urządzenia odbiorcy usług podlega karze grzywny do kwoty 5.000 zł. określonej w art. 28 ustawy.

Rozdział 5.

WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI

§ 18. 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.

2. Wniosek powinien zawierać w szczególności:

- a) imię i nazwisko (lub nazwę) wnioskodawcy,
- b) adres do korespondencji,
- c) w przypadku osób prawnych odpis z właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu,
- d) wskazanie nieruchomości, która ma zostać przyłączona do sieci,
- e) określenie ilości przewidywanego poboru wody i jej przeznaczenia,
- f) 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),
- g) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i dostarczania ścieków.

3. 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.

§ 19. 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 § 18 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 § 18, 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:

- a) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej,
- b) miejsce zainstalowania wodomierza głównego, urządzenia pomiarowego oraz wodomierza dodatkowego,
- c) maksymalne dobowe zapotrzebowanie na pobór wody, oraz dopuszczalną ilość odprowadzanych ścieków (nie dotyczy odbiorców indywidualnych),
- d) wymagania dotyczące, jakości odprowadzanych ścieków (nie dotyczy odbiorców indywidualnych),

e) w przypadku wydania warunków, o których mowa w § 19 ust. 1 przyłączenia okres ich ważności wynosi 1 rok.

§ 20. Warunkiem przystąpienia do prac zmierzających do przyłączenia nieruchomości do sieci jest posiadanie aktualnych warunków, o których mowa w § 19 ust. 1.

§ 21. 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 § 19 ust. 1.

Rozdział 6.

TECHNICZNE WARUNKI OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚĆ DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH

§ 22. 1. Poziom dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w poszczególnych latach wyznaczają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych przedsiębiorstwa.

2. Na pisemny wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie do sieci przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest określić warunki techniczne przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej, o których mowa w § 19 ust. 1.

3. Dostęp do usług świadczonych przez przedsiębiorstwo w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków następuje po:

- a) spełnieniu warunków technicznych przyłączenia do sieci,
- b) zawarciu pisemnej umowy o przyłączenie do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej,
- c) zawarciu pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odbiór ścieków.

Rozdział 7.

SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO - KANALIZACYJNE WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§ 23. 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.

§ 24. 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.

§ 25. 1. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza powinno zawierać co najmniej:

- a) dane identyfikujące inwestora oraz bezpośredniego wykonawcę przyłącza,
- b) adres przyłączanej nieruchomości,
- c) proponowany termin odbioru,
- d) 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:

- a) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia),
- b) datę dokonania odbioru,
- c) wskazanie osób dokonujących odbioru i ich podpisy,

d) uwagi dotyczące różnic pomiędzy projektem, a realizacją przyłącza.

Rozdział 8.

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

§ 26. 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 organizacyjnych, zapewniać zastępczy punkt poboru wody. O lokalizacji zastępczego punktu poboru wody przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne informuje odbiorcę usług w sposób zwyczajowo przyjęty.

Rozdział 9.

STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG A W SZCZEGÓLNOŚCI SPOSOBY ZAŁATWIANIA REKLAMACJI ORAZ WYMIANY INFORMACJI DOTYCZĄCYCH W SZCZEGÓLNOŚCI ZAKŁÓCEŃ W DOSTAWIE WODY I ODPROWADZANIU ŚCIEKÓW

§ 27. 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.
- 4) Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 7 dni.
- 5) 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 zaznaczyła, iż informacja ma być udzielona e-mailem.

§ 28. 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 jej złożenia w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego.

§ 29. 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.

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

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

Rozdział 10.

WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWPOŻAROWE

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

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

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

§ 34. 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.

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