

**UCHWAŁA NR VI/70/2019
RADY GMINY RAKÓW**

z dnia 27 marca 2019 r.

**w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na
terenie Gminy Raków.**

Na podstawie art.18 ust. 2, pkt.15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j.Dz.U. z 2019 r. poz.506) oraz art.19 ust.3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity Dz.U. 2018 r. poz. 1152 z późn.zm.) Rada Gminy Raków uchwała, co następuje

§ 1.

Uchwała się regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Raków w brzmieniu załącznika do niniejszej uchwały.

§ 2.

Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały traci moc uchwała nr XXV/161/2013 Rady Gminy Raków z dnia 31 maja 2013 r. w sprawie : uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Raków.

§ 3.

Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy.

§ 4.

Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Świętokrzyskiego.

Przewodniczący Rady Gminy

Sławomir Gierek

Załącznik do
uchwały Rady Gminy Raków Nr
VI/70/2019 z dnia 27 marca 2019 r.

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

Rozdział 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

§1

1. Regulamin zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzenia ścieków, zwany dalej Regulaminem określa zasady zbiorowego zaopatrzenia w wodę oraz zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Raków w tym prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego i odbiorców usług.
2. Przez zbiorowe zaopatrzenie w wodę rozumie się działalność prowadzoną przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne, polegającą na ujmowaniu, uzdatnianiu i dostarczaniu wody.
3. Przez zbiorowe odprowadzanie ścieków rozumie się działalność prowadzoną przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, polegającą na odprowadzaniu i oczyszczaniu ścieków.

§2

1. Przedsiębiorstwo wykonuje swoją działalność na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzenia ścieków na terenie Gminy Raków
2. Dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie umowy zawartej między Przedsiębiorstwem i Odbiorcą usług

Rozdział 2

MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE

§3

1. Przedsiębiorstwo zapewnia zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod wymaganym ciśnieniem oraz dostaw wody i odprowadzaniu ścieków w sposób ciągły i niezawodny, a także zapewnia wymaganą jakość dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków.
2. Przedsiębiorstwo zapewnia następujący minimalny poziom usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi:
 - a. dostawę wody przez sieć wodociągową o minimalnym ciśnieniu w przyłączy wodociągowym przy wodomierzu głównym wynoszącym 0,2 MPa (plus, nadwyżka wynikająca z najdalej i najwyżej położonego hydrantu

- przeciwpożarowego w budynkach o niewielkiej wysokości, jeśli wymagana jest w nich instalacja przeciwpożarowa) i w ilości co najmniej 1,5 m³ na dobę;
- b. dostawę wody o jakości spełniającej warunki określone w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 ustawy;
 - c. zakup, zainstalowanie i utrzymanie na własny koszt wodomierza głównego;..
 - d. dokonywanie kontroli funkcjonowania wodomierza głównego:
 - z własnej inicjatywy bez pobierania opłat;
 - na żądanie Odbiorcy usług, jednakże w przypadku stwierdzenia prawidłowego funkcjonowania wodomierza głównego przez uprawniony podmiot - koszt postępowania ponosi Odbiorca usług;
 - e. niezwłoczne i prowadzone w sposób ciągły likwidowanie awarii w sieci wodociągowej;
 - f. w przypadku przerw w dostawie wody dłuższych niż 12 godzin Przedsiębiorstwo zapewni zastępcze punkty poboru wody i poinformuje Odbiorców usług o ich lokalizacji.

§4

1. Przedsiębiorstwo zapewnia następujący minimalny poziom usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków:
 - a. odbiór ścieków poprzez sieć kanalizacyjną w sposób ciągły i w ilości co najmniej 1,5 m³ na dobę;
 - b. prowadzić regularną kontrolę ilości i jakości odprowadzanych ścieków bytowych i ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych oraz warunków ich wprowadzania
 - c. w przypadku awarii sieci kanalizacyjnej odbiór ścieków przez wozy asenizacyjne lub przez przepompowanie.
2. Odbiorca usług ma prawo:
 - a. do nieprzerwanych dostaw wody odpowiadających wymaganiom w zakresie ilości i ciśnienia określonych w regulaminie oraz w umowie i nieprzerwanego odprowadzania ścieków;
 - b. zgłaszania Przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu reklamacji dotyczących nieprawidłowego wykonywania przez nie usług oraz należności naliczanych za dostawę wody lub odprowadzanie ścieków;
 - c. uczestniczenia w kontrolach przeprowadzanych przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

Rozdział 3

WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

Postanowienia umów zawieranych przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z Odbiorcami usług, nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy oraz postanowień niniejszego regulaminu

§5

1. Dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków zawartej między Przedsiębiorstwem, a Odbiorcą usług.
2. Umowa zawierana jest na pisemny wniosek osoby, której nieruchomości została przyłączona do sieci.
3. Umowa zawiera w szczególności postanowienia dotyczące:
 - a. ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych i/lub kanalizacyjnych;
 - b. sposobu i terminu rozliczeń obowiązków strony
 - c. praw i obowiązków stron umowy;
 - d. procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, w tym dokumentów upoważniających do wstępu na teren nieruchomości i do pomieszczeń Odbiorcy usług;
 - e. procedur i warunków usuwania awarii; ^.
 - f. okresu obowiązywania umowy, warunków wypowiedzenia oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy;
 - g. miejsca wykonania usługi dostawy wody i odbioru ścieków;
 - h. możliwości jej rozwiązania w przypadkach określonych przepisami kodeksu cywilnego oraz art. 8 ustawy;
 - i. możliwość rozwiązania Umowy przez Odbiorcę usług.
4. W umowach dotyczących odprowadzania ścieków przemysłowych Przedsiębiorstwo uwzględnia postanowienia art. 10 i 11 ustawy.
5. Zmiana warunków umowy następuje w drodze aneksu do umowy sporządzonego w formie pisemnej,.
6. Nie wymaga formy pisemnej zmiana taryfy w czasie obowiązywania umowy.
7. Umowa może być zawarta na czas nieokreślony lub określony.
8. Zmiana Odbiorcy usług powoduje wygaśnięcie dotychczasowej umowy i wymaga zawarcia nowej umowy na pisemny wniosek nowego Odbiorcy usług. Do czasu wskazania Przedsiębiorstwu następcy prawnego ponoszenie opłat za wodę i ścieki ciąży na Odbiorcy usług.

§6

1. Przedsiębiorstwo jest obowiązane do zawarcia umowy na pisemny wniosek podmiotu, którego nieruchomości została przyłączona do sieci.
2. Umowa może być zawarta z:
 - a. osobą która posiada tytuł prawny do korzystania z obiektu budowlanego, do którego ma być dostarczana woda i odprowadzane ścieki;

- b. osobą która korzysta z nieruchomości o nieregulowanym stanie prawnym;
 - c. właścicielem lub z zarządcą budynku, jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkami wielolokalowymi.
3. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego Przedsiębiorstwo zawiera umowy z użytkownikami lokali, jeżeli:
- a. wszystkie lokale są wyposażone w wodomierze mieszkaniowe zgodnie z warunkami technicznymi;
 - b. możliwy jest odczyt wskazań wodomierzy w każdym z lokali;
 - c. ustalony jest przez wnioskodawcę sposób rozliczeń różnic wskazań między wodomierzem głównym a wodomierzami zainstalowanymi w poszczególnych lokalach oraz zasady ich utrzymania;
 - d. właściciel lub zarządca budynku na podstawie umowy o której mowa w § 5 ust. 1 reguluje należności określone w ust. 3 pkt c;
 - e. uzgodnione zostały zasady utrzymania wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych oraz warunki pobierania wody z punktów czerpalnych znajdujących się poza lokalem;
 - f. uzgodniony został przez strony sposób przerywania dostawy wody do lokalu bez zakłócania dostaw wody do pozostałych lokali;
 - g. uzgodniony został sposób przerywania dostarczania wody do punktów czerpalnych znajdujących się poza lokalem bez zakłócenia dostawy wody do lokali.
4. W uzasadnionych przypadkach Przedsiębiorstwo może zawrzeć umowę z osobami korzystającymi z lokali również w przypadku, gdy nie są spełnione powyższe warunki.
5. Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu umowy, Przedsiębiorstwo dokonuje zamknięcia przyłącza wodnego i/lub kanalizacyjnego oraz demontuje wodomierz główny.

Rozdział 4

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

§7

1. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcami usług w oparciu ceny i stawki określone w ogłoszonych taryfach oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.
2. Wejście w życie nowych taryf nie stanowi zmiany umowy.

§8

1. Ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone w rozporządzeniu ministra infrastruktury.
2. W przypadku zawarcia umów z użytkownikami lokali w budynkach wielolokalowych, ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie wskazań wodomierzy mieszkaniowych z uwzględnieniem różnicy wskazań wodomierza głównego i sumą wskazań wodomierzy mieszkaniowych.

§9

1. W przypadku niesprawności wodomierza głównego, jeżeli umowa nie stanowi inaczej, ilość pobranej wody ustala się na podstawie: ..
 - a. średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza;
 - b. lub na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego.
2. Przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza głównego w przypadku stwierdzenia przez siebie takiej konieczności. Sprawdzenie wodomierza może być dokonane również na wniosek Odbiorcy usług. Wówczas jednak koszty sprawdzania ponosi Odbiorca usług, jeśli wodomierz był sprawny.

§10

1. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych, a w przypadku ich braku jako równą ilości pobranej wody.
2. W rozliczeniach ilości odprowadzanych ścieków uwzględnia się ilość bezpowrotnie zużytej wody, pod warunkiem, że wielkość zużycia wody na ten cel ustalona jest na podstawie wskazań dodatkowego wodomierza zakupionego i zainstalowanego, zgodnie z warunkami określonymi przez Przedsiębiorstwo, na koszt Odbiorcy usług.

§11

Za wodę pobraną:

- a. z publicznych studni lub źródeł ulicznych, do zasilenia publicznych fontann,
- b. na cele przeciwpożarowe,
- c. do zraszania publicznych ulic, terenów zielonych

Przedsiębiorstwo obciąża Urząd Gminy na podstawie cen i stawek opłat ustalonych w taryfie.

§12

1. Podstawą obciążenia Odbiorcy usługi należnościami za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura.
2. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej dostarczenia.
3. Zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.
4. W przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub, na żądanie Odbiorcy usług, zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.
5. W przypadku niesprawności wodomierza głównego, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza, a gdy nie jest to możliwe na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy niesprawności wodomierza.
6. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na wniosek Odbiorcy usług dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza.
7. W przypadku, gdy sprawdzenie prawidłowości działania nie potwierdza zgłoszonej przez odbiorcę usług niesprawności wodomierza, koszty sprawdzenia pokrywa Odbiorca.

Rozdział 5

WARUNKI PRZYŁĄCZENIA DO SIECI

§13

1. Przedsiębiorstwo jest obowiązane przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie, jeżeli są spełnione warunki określone w §14 ust. 6 oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług.
2. Możliwości te uwarunkowane są usytuowaniem nieruchomości względem sieci oraz zdolnością dostawy wody z istniejącej sieci wodociągowej i przepustowości sieci kanalizacyjnej.

§14

1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie jej nieruchomości do sieci składa Przedsiębiorstwu wniosek o wydanie warunków technicznych na dostawę wody/odprowadzenie ścieków.
2. Wzór i zawartość wniosku ustala oraz udostępnia Przedsiębiorstwo na swojej stronie internetowej oraz w swojej siedzibie.
3. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien w szczególności zawierać:
 - a. dane identyfikujące wnioskodawcę;
 - b. adres podłączanej nieruchomości;
 - c. nr działki ewidencyjnej;
 - d. rodzaj przyłącza (wodociągowe, kanalizacyjne);
 - e. charakterystykę zużycia wody (ilość, przeznaczenie, charakter zużycia);
 - f. charakterystykę ścieków (socjalno-bytowe, przemysłowe);
 - g. rodzaj nieruchomości;
 - h. ilości osób zamieszkujących w nieruchomości.
4. Do wniosku należy dołączyć:
 - a. dokument potwierdzający tytuł prawny do nieruchomości;
 - b. mapę określającą usytuowanie nieruchomości względem sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.
5. W przypadku, gdy spełnione są warunki techniczne, umożliwiające podłączenie nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo w terminie do 14 dni od dnia złożenia wniosku wydaje Warunki Techniczne dla realizacji przyłącza wodociągowego/kanalizacyjnego w danej nieruchomości.
6. Warunki o których mowa w ust. 1 powinny zawierać, co najmniej:
 - a. wskazanie miejsca i sposobu przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej;
 - b. wymogi techniczne materiałów do budowy;
 - c. zawierać informację o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinna przedłożyć osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci oraz podmiotach z jakimi należy uzgodnić, lub do jakich należy zgłosić fakt przyłączenia oraz projekt przyłącza;
 - d. zakres prac projektowych;
 - e. wskazywać okres ważności wydanych warunków technicznych.
7. Warunkiem przystąpienia do robót przyłączeniowych jest wcześniejsze uzgodnienie z Przedsiębiorstwem terminu rozpoczęcia prac.

§16

1. Odbiorca usług realizuje na swój koszt:
 - a. przyłączy wodociągowe;
 - b. przyłączy kanalizacyjne.
2. Przedsiębiorstwo dokonuje protokolarnego odbioru wykonanych robót i montuje wodomierz główny.

Rozdział 6

TECHNICZNE WARUNKI OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚCI DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWYCH I KANALIZACYJNYCH

§17

1. Przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej następuje po spełnieniu technicznych warunków przyłączenia, określonych przez Przedsiębiorstwo na podstawie przepisów zawartych w rozdziale 5 niniejszego regulaminu.
2. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej może występować osoba, której nieruchomość ma być przyłączona do sieci, posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości albo osoba, która korzysta z nieruchomości albo osoba, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
3. Osoba, o której mowa w ust. 2, składa w Przedsiębiorstwie wnioski o określenie warunków przyłączenia,
4. Przedsiębiorstwo jest obowiązane przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie, jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług w terminie nie dłuższym niż 7 dni od dnia odbioru przyłącza potwierdzonego stosownym protokołem odbioru. Możliwości te warunkowane są usytuowaniem nieruchomości oraz zdolnościami dostawczymi i przepustowymi istniejącej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej.
5. W przypadku braku warunków świadczenia usług, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje wnioskodawcę o warunkach, które należy spełnić w celu przyłączenia do urządzeń zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.
6. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia nowego Odbiorcy usług do istniejącej sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej, jeżeli:
 - a. w wyniku przyłączenia warunki techniczne pogorszą się tak, że nie zostanie zachowany minimalny poziom usług, a w szczególności, jeżeli zabraknie wymaganych zdolności produkcyjnych ujęć stacji uzdatniania i oczyszczalni ścieków oraz zdolności dostawczych istniejących układów dystrybucji wody i odprowadzania ścieków.
 - b. przyłączenie do sieci spowoduje obniżenie poziomu usług w stopniu takim, że nie będą spełnione wymagania określające minimalny poziom usług.
 - c. nie posiada technicznych możliwości świadczenia usług.
 - d. przyłączy zostało wykonane bez uzyskania zgody Przedsiębiorstwa bądź zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi.

7. W przypadku określonym w ust. 6, Przedsiębiorstwo nie wydaje warunków przyłączenia do sieci.
8. Przedsiębiorstwo prowadzi rejestr odmów przyłączenia do sieci i przekazuje go raz do roku do wiadomości Urzędu Gminy Raków oraz organu regulacyjnego
9. Informacje dotyczące dostępu do usług wodociągowych i kanalizacyjnych przyszli Odbiorcy usług mogą uzyskać w:
 - a. Urzędzie Gminy, który udostępnia nieodpłatnie wgląd w:
 - i. studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego Gminy;
 - ii. miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego;
 - iii. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków.
 - b. Przedsiębiorstwie, które udostępnia nieodpłatnie wgląd w:
 - i. plany rozwoju;
 - ii. regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

Rozdział 7

SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§18

1. W ramach prac związanych z odbiorem Przyłącza, Przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez Przedsiębiorstwo Warunkami technicznymi.
2. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu należy zgłosić do odbioru przed zasypaniem.
3. Przed ich zasypaniem należy wykonać powykonawczą inwentaryzację geodezyjną i przekazać ją Przedsiębiorstwu nie później niż w terminie 30 dni od dnia wykonania przyłącza.
4. Po zgłoszeniu gotowości do odbioru przez Odbiorcę usług Przedsiębiorstwo uzgadnia termin odbioru.
5. Potwierdzeniem dokonania odbioru będzie podpisany przez obie strony Protokół z technicznego odbioru przyłączy do sieci wod - kan, którego wzór określi Przedsiębiorstwo.

§ 19

1. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza powinno zawierać co najmniej:
 - a. dane identyfikujące Wykonawcę;
 - b. termin odbioru proponowany przez Wykonawcę;
 - c. inne warunki odbioru.
2. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać:
 - a. dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia)
 - b. rodzaj odprowadzanych ścieków (w przypadku przyłącza kanalizacyjnego);
 - c. skład i podpisy członków komisji dokonującej odbioru;
 - d. uwagi dotyczące różnic pomiędzy projektem a realizacją przyłącza.

3. Załącznikami do protokołu odbioru końcowego są atesty, deklaracje zgodności bądź aprobaty techniczne materiałów wykorzystanych do budowy przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, dokumentacja projektowa oraz inwentaryzacja geodezyjna powykonawcza wykonanego przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego.

Rozdział 8

STANDARDY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI USŁUG I ODPOWIEDNICH PARAMETRÓW WODY I ŚCIEKÓW

§20

1. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody lub przewidywanym obniżeniu jej jakości oraz utrudnieniach w odprowadzaniu ścieków Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców poprzez komunikaty, umieszczenie ogłoszeń ulicznych, telefonicznie, usługą sms i publikacją na stronie internetowej przedsiębiorstwa lub w sposób zwyczajowo przyjęty, najpóźniej na 2 dni przed planowanym terminem, a jeżeli przerwa lub ograniczenie miałyby przekraczać 12 godz., najpóźniej na 7 dni przed planowanym terminem.
2. Wstrzymanie dostawy wody i odprowadzenia ścieków może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia Odbiorców usług w przypadkach, gdy występują warunki stwarzające zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiające świadczenie usług, w szczególności gdy:
 - a. z powodu awarii sieci, urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych nie ma możliwości prowadzenia zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków;
 - b. wystąpiły przerwy w zasilaniu urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych w energię elektryczną.
3. O wstrzymaniu dostawy wody oraz odprowadzania ścieków z przyczyn, o których mowa w ust. 2, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług niezwłocznie poprzez usługę sms, stronę internetową przedsiębiorstwa lub w sposób zwyczajowo przyjęty.

Rozdział 9

STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG

§21

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest zapewnić Odbiorcom usług należyty poziom usług.

§22

Jeżeli strony nie ustaliły w umowie inaczej, obowiązują następujące wymagania dotyczące udzielania informacji i odpowiedzi w związku z zakłóceniami w dostawie wody i odbiorze ścieków:

- a. w przypadku przerwy w dostawie wody lub odbioru ścieków z powodu awarii-

udzielenie informacji dotyczących określenia przewidywanego terminu usunięcia awarii i wznowienia usługi następuje w ciągu 12 godzin;

b. w przypadku planowanych przerw w dostawie wody z powodów technicznych-powiadomienie odbiorcy następuje w sposób zwyczajowo przyjęty na 48 godzin przed przewidywaną przerwą.

§23

1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących wykonywania przez Przedsiębiorcę umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi.
2. Reklamacje, o których mowa w ust. 1, wnoszone są na piśmie listem lub za pomocą poczty elektronicznej, osobiście przez zainteresowanego w siedzibie Przedsiębiorstwa lub telefonicznie i rozpatrywane zgodnie z procedurą dotyczącą sposobu załatwiania reklamacji.
3. Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać:
 - a. dane Odbiorcy usługi, nr umowy;
 - b. przedmiot reklamacji;
 - c. wskazania okoliczności uzasadniających reklamację, w tym dowody uzasadniające reklamację;
 - d. zgłoszenie roszczeń
4. Odbiorca jest powiadamiany listem poleconym bądź drogą elektroniczną o sposobie załatwienia reklamacji w terminie 14 dni od daty wpływu reklamacji do Przedsiębiorstwa.
 - a. Powiadomienie Odbiorcy usług powinno zawierać:
 - a. przywołanie podstawy prawnej;
 - b. rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji;
 - c. uzasadnienie faktyczne i prawne w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości lub części;
 - d. informację o udzielonym upuście lub zwrocie należności oraz formie wypłaty;
 - e. pouczenie o możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie.
5. Złożenie przez Odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty

Rozdział 10

WARUNKI DOSTAWY WODY NA CELE PRZECIWOŻAROWE

§24

1. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna w urządzeń wodociągowych posiadanych przez Przedsiębiorstwo, a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.
2. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci, pozostającej w posiadaniu Przedsiębiorcy, są jednostki Państwowej Straży Pożarnej oraz jednostki Ochotniczej Straży Pożarnej.
3. Przedsiębiorstwo obciąża Gminę za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe według zasad uzgodnionych w odrębnych umowach.