



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA ZACHODNIOPOMORSKIEGO

Szczecin, dnia 27 grudnia 2021 r.

Poz. 5945

UCHWAŁA NR XXII/178/2021 RADY MIEJSKIEJ W NOWYM WARPNI

z dnia 15 grudnia 2021 r.

w sprawie przyjęcia „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Nowe Warpno”

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r., o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2021 r., poz. 1372 t. j) oraz art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków (Dz. U. z 2020 r., poz. 2028 t. j) oraz po zasięgnięciu opinii Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Szczecinie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, wyrażonej w formie postanowienia z dnia 08.11.2021 r., Rada Miejska w Nowym Warpnie, uchwala co następuje:

§ 1. Przyjmuje się „Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Nowe Warpno”, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Nowego Warpna.

§ 3. Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały traci moc Uchwała Nr II/016/2018 Rady Miejskiej w Nowym Warpnie z dnia 19 grudnia 2018r. w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków (Dz. Urz. Woj. Zachodniopomorskiego z 2019 r. poz. 379).

§ 4. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Zachodniopomorskiego.

Przewodnicząca Rady Miejskiej w Nowym Warpnie

Helena Kowalska

Załącznik do uchwały Nr XXII/178/2021

Rady Miejskiej w Nowym Warpnie

z dnia 15 grudnia 2021 r.

**REGULAMIN
DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW
NA TERENIE GMINY NOWE WARPNO**

**Rozdział 1.
PRZEPISY OGÓLNE**

§ 1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Nowe Warpno, zwany dalej Regulaminem, określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi za pomocą urządzeń wodociągowych oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych na terenie gminy Nowe Warpno.

§ 2. 1. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o „Ustawie” należy przez to rozumieć *ustawę z dnia 07 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków* (t. j. Dz. U. 2020 r. poz. 2028)

2. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o „Rozporządzeniu” należy przez to rozumieć *rozporządzenie Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018r. w sprawie określenia taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryfy oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzenie ścieków* (Dz. U. z 2018r. poz. 472).

3. użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym w szczególności Ustawa.

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

- 1) użytkowania instalacji wodociągowej w sposób niepowodujący zakłóceń funkcjonowania sieci wodociągowej,
- 2) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób niepowodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej,
- 3) poinformowania przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o własnych ujęciach wody, w celu prawidłowego ustalania opłat za odprowadzanie ścieków,
- 4) wykorzystywania wody z sieci wodociągowej i przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach określonych w warunkach przyłączenia do sieci.

2. Odbiorca usług ma prawo do:

- 1) odbierania wody o odpowiednim ciśnieniu i jakości;
- 2) nieprzerwanego odprowadzania ścieków;
- 3) bezpłatnego korzystania z zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody,
- 4) wskazanych w Rozdziale VIII;
- 5) zgłaszania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu reklamacji, o których mowa w Rozdziale IX.

Rozdział 2.**MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO
WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY I
ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

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

- 1) dostarczyć odbiorcy wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości co najmniej 0,3m³ na dobę,
- 2) zapewnić ciągłość dostaw wody, z zastrzeżeniem wyjątków określonych w Regulaminie,
- 3) zapewnić dostawę wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05MPa (0,5 bara) i nie większym niż 0,6 MPa (6 barów) u wylotu na zaworze głównym za wodomierzem głównym,
- 4) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi,
- 5) zapewnić parametry jakościowe dostarczanej wody zgodne z Rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. z 2017 r. poz. 2294).

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

- 1) przyjmować do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieki wprowadzane przez odbiorców usług bez określenia dolnej granicy ilościowej świadczenia usługi,
- 2) zapewnić ciągły odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i obowiązującą umową o odbiorze ścieków,
- 3) odprowadzać wprowadzone ścieki do posiadanych urządzeń kanalizacyjnych.

Rozdział 3.**SZCZEGÓŁOWE WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG**

§ 6. 1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków zgodnie z art. 6 Ustawy odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, a odbiorcą usług.

2. W terminie do 7 dni od dnia złożenia przez przyszłego odbiorcę usług wniosku o zawarcie umowy, o którym mowa w §7 niniejszego Regulaminu, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzanie ścieków.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia na swojej stronie internetowej aktualnie proponowane warunki umów, o ile się nimi posługuje.

4. Zawarcie umowy powinno nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku.

5. Umowa, o której mowa w ust. 1, może zostać zawarta w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub poza nim. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, odbiorcy usług będącemu konsumentem przysługuje prawo otrzymania informacji od przedsiębiorcy, a także prawo odstąpienia od takiej umowy w zakresie, w terminach i zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t. j. Dz. U. z 2020, poz. 1740)

§ 7. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzanie ścieków z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym powinien w szczególności określać:

- 1) Imię i nazwisko (lub nazwę), numer PESEL (lub numer NIP o ile wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą lub jest jednostką organizacyjną) oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy,
- 2) wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę,
- 3) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też posiada własne ujęcie wody,
- 4) oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków,

5) oświadczenie wnioskodawcy na jakie cele będzie wykorzystywał wodę.

§ 8. Wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z osobą korzystającą z lokalu powinien zawierać elementy wskazane w § 7 Regulaminu, a ponadto:

- 1) imię, nazwisko (lub nazwę), numer PESEL (lub numer NIP o ile wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą lub jest jednostką organizacyjną) oraz adres osoby korzystającej z lokalu, co do której składany jest wniosek o zawarcie umowy wraz z umocowaniem do złożenia wniosku w imieniu i na rzecz tej osoby,
- 2) wskazanie lokalu co do którego wnioskodawca żąda zawarcia umowy,
- 3) oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osoby korzystającej z lokalu o zasadach rozliczeń, o których mowa w art. 6 ust. 6 pkt 3 i 4 Ustawy oraz o obowiązku regulowania dodatkowych opłat wynikających z taryf za dokonywane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozliczenie,
- 4) schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym wraz z określeniem lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych w obrębie budynku wielolokalowego.

§ 9. 1. Umowy są zawierane na czas nieokreślony, z zastrzeżeniem postanowień ust. 2.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawiera umowy na czas określony:

- 1) gdy tytuł prawny osoby, której nieruchomość została przyłączona do sieci został ustanowiony na czas określony,
- 2) z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym,
- 3) na wniosek osoby, której nieruchomość została przyłączona do sieci.

3. Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu umowy przedsiębiorstwo dokonuje zamknięcia przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego, demontuje wodomierz główny oraz dokonuje rozliczenia z dotychczasowym odbiorcą usług.

Rozdział 4.

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

§ 10. 1. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług na podstawie cen i stawek opłat określonych w ogłoszonych taryfach oraz ilości dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków.

2. Podstawę ustalenia ilości pobranej wody lub wprowadzonych ścieków stanowią: wodomierz główny, urządzenie pomiarowe, a w przypadku jego braku – w oparciu o przeciętne normy zużycia wody,

3. Stosowanie przed przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających z nowych podanych do publicznej wiadomości taryf w Biuletynie Informacji Publicznej Wód Polskich, Gminy Nowe Warpno oraz na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, nie wymaga odrębnego indywidualnego informowania odbiorców usług o wysokości tych cen i stawek opłat.

4. Ceny usług, które nie są zawarte w taryfie przedsiębiorstwo określa w cenniku, który dostępny jest na stronie internetowej przedsiębiorstwa oraz w jego siedzibie.

5. W przypadku odbiorców usług, którzy odprowadzają ścieki do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodno-kanalizacyjnego korzystając z własnych ujęć wody rozliczenie nastąpi na podstawie zużytej wody z odczytu wodomierza na tym ujęciu, chyba że strony umowy uzgodnią rozliczenie ryczałtowe.

6. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może zainstalować na własny koszt, za zgodą odbiorcy usług, wodomierz przedpłatowy w sytuacji, kiedy przedsiębiorstwo jest uprawnione do wstrzymania świadczenia usług, o którym mowa w art. 8 ust.1 pkt 2 ustawy.

§ 11. Ustala się minimalne okresy rozliczeniowe:

- 1) w przypadku odbiorców usług – gospodarstwa domowe: minimum raz w roku w terminie zmiany obowiązywania taryf,
- 2) w przypadku jednostek organizacyjnych gminy: nie rzadziej niż raz na 3 miesiące,

3) w przypadku pozostałych odbiorców: nie rzadziej niż raz na 6 miesięcy.

§ 12. 1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczenia wody (i) lub odprowadzania ścieków świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura lub nota.

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

3. Odbiorcy usług wskazani w §11 pkt.1:

- 1) otrzymują naliczenie należności w formie zaliczkowej na każdy miesiąc ustalone w oparciu o ilości świadczenia usługi na podstawie zużycia z poprzedniego okresu rozliczeniowego,
- 2) po dokonaniu spisu wodomierzy głównych, urządzeń pomiarowych rozliczenie usług następuje w fakturze ostatecznej.

4. Odbiorcy usług wskazani w §11 pkt. 2 - otrzymują faktury lub noty zawierające datę, formę i sposób zapłaty.

5. Odbiorcy usług wskazani w §11 pkt. 3 - otrzymują faktury zawierające datę, formę i sposób zapłaty zgodnie z zawartą umową.

Rozdział 5.

WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI

§ 13. 1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie.

2. Wniosek o którym mowa w ust.1 powinien zawierać w szczególności:

- 1) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci
- 2) w razie działania wnioskodawcy przez przedstawiciela - podstawę umocowania, adres do korespondencji,
- 3) rodzaj przyłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne),
- 4) wskazanie lokalizacji nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci, w tym jego adres i numer działki ewidencyjnej, na której się znajduje;
- 5) informacje o przeznaczeniu i sposobie wykorzystywania nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci;
- 6) określenie dobowego zapotrzebowania na wodę z podziałem na wodę do celów bytowych, technologicznych, przeciwpożarowych oraz innych, z uwzględnieniem przepływów średniodobowych i maksymalnych godzinowych i/lub planowaną ilość odprowadzanych ścieków i określenie ich rodzaju, a w przypadku ścieków przemysłowych – wskazanie przewidywanej ilości i jakości odprowadzanych ścieków oraz dane o przewidywanym sposobie ich podczyszczania;
- 7) plan zabudowy lub szkic sytuacyjny, określający usytuowanie przyłącza w stosunku do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i sieci uzbrojenia terenu;
- 8) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub dostarczania ścieków.

3. Termin wydania warunków przyłączenia do sieci albo uzasadnienia odmowy ich wydania, przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na pisemny wniosek podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci oraz okres ich ważności określa ustawa o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

4. Warunki przyłączania do sieci powinny określać:

- 1) lokalizację nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie,
- 2) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, w szczególności rodzaje materiałów z jakich należy wykonać przyłącze,
- 3) zakres dokumentacji technicznej, którą opracowuje osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci,

- 4) maksymalne dobowe zapewnienie dostawy wody oraz dopuszczalną ilość odprowadzanych ścieków,
 - 5) dane szczegółowe dotyczące: średnicy i miejsca lokalizacji wodomierza głównego wraz z zaworami, wodomierzy przy punktach czerpalnych i wodomierzy dodatkowych, parametrów i miejsca lokalizacji urządzenia pomiarowego i parametrów innych urządzeń technicznych.
 - 6) inne wymagania i parametry wynikające z możliwości technicznych oraz obowiązujących norm i przepisów.
5. Warunki przyłączenia do sieci wydane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne są ważne przez okres 2 lat od dnia ich wydania.

Rozdział 6.

WARUNKI TECHNICZNE OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚĆ DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH

§ 14. 1. Dostępność usług wodociągowo-kanalizacyjnych jest uzależniona od:

- 1) istnienia potrzebnych do świadczenia danych usług urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, lub do których przedsiębiorstwo posiada odpowiedni tytuł prawny;
 - 2) możliwości technicznych urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikających z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność stacji uzdatniania wody) lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczania ścieków (wydajność oczyszczalni);
 - 3) możliwości zachowania minimalnego poziomu świadczonych usług dla wcześniej podłączonych odbiorców.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”, o ile spełnione są przesłanki określone w ust. 1.

Rozdział 7.

SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§ 15. 1. Warunkiem przystąpienia do prac zmierzających do przyłączenia nieruchomości do sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego jest pisemne uzgodnienie z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym dokumentacji technicznej i sposobu prowadzenia tych prac oraz warunków i sposobów dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne kontroli robót.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje pisemne uzgodnienie, o którym mowa w ust. 1 niezwłocznie po złożeniu kompletnej dokumentacji technicznej.

3. Zakres wymaganej dokumentacji technicznej określają warunki przyłączenia.

4. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci oraz z projektem przyłącza, a także przepisami prawa budowlanego i sanitarnego.

5. Odbiór końcowy przyłączy jest przeprowadzany przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

6. Odbiór końcowy następuje na pisemny wniosek inwestora (wykonawcy).

7. Odbiór końcowy dokonywany jest na podstawie końcowego protokołu odbioru technicznego, który powinien zawierać co najmniej:

- 1) datę odbioru,
- 2) adres nieruchomości do której wykonano przyłączenie,
- 3) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju: wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości,
- 4) skład komisji i podpisy jej członków.

8. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony upoważnia Odbiorcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie Umowy.

9. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia do sieci, jeżeli przyłącze zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci lub zostało wykonane w sposób niewłaściwy, to znaczy z naruszeniem zasad sztuki budowlanej i obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa budowlanego.

Rozdział 8.

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

§ 16. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania odbiorców 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 poinformowania odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty o nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile przewidywany czas ich trwania przekracza 12 godzin.

3. 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 jego lokalizację.

§ 17. W przypadku niedotrzymania odpowiednich parametrów dostarczanej wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie odbiorców 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

§ 18. 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 i/lub odprowadzanie ścieków,
- 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej,
- 3) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków, w tym o planowanych przerwach w świadczeniu usług,
- 4) występujących awariach urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych wpływających na poziom świadczenia usług.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela informacji ustnie lub na piśmie za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu bez zbędnej zwłoki.

3. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi w tej samej formie bez zbędnej zwłoki, jednak nie dłużej niż w terminie 14 dni od otrzymania prośby, chyba, że osoba zwracająca się o udzielenie informacji zaznaczyła, iż informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust.2.

§ 19. 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 naliczonych opłat za te usługi.

2. Reklamacja powinna być złożona w formie ustnej do protokołu w siedzibie przedsiębiorstwa, w postaci elektronicznej opatrzonej podpisem zaufanym lub podpisem osobistym lub kwalifikowanym podpisem elektronicznym, albo w formie pisemnej i powinna zawierać co najmniej:

- 1) imię i nazwisko (nazwa) i adres odbiorcy usługi,

- 2) przedmiot reklamacji,
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- 4) podpis odbiorcy usług, składającego reklamację.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia jej wniesienia. W szczególnych przypadkach wymagających dodatkowych ustaleń termin może być wydłużony maksymalnie do 30 dni.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.

5. Wniesienie przez odbiorcę reklamacji nie wstrzymuje obowiązku uregulowania należności.

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

- 1) aktualnie obowiązujące na terenie Gminy Nowe Warpno taryfy,
- 2) tekst jednolity „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązujący na terenie Gminy Nowe Warpno”,
- 3) wyniki ostatnio przeprowadzonych badań wody.

Rozdział 10.

WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWPOŻAROWE

§ 21. 1. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego jest Państwowa Straż Pożarna i Ochotnicza Straż Pożarna.

2. Woda do celów przeciwpożarowych jest w szczególności dostępna z urządzeń wodociągowych, w tym z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

3. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę straży pożarnej w umownie ustalonych okresach i na tej podstawie rozliczana.

4. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych którymi woda jest dostarczana do innych odbiorców usług, jednostka straży pożarnej niezwłocznie przekazuje informację przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu o punkcie poboru i ilości wody pobranej.

5. Zgodnie z przepisami Ustawy należnościami za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża Gminę Nowe Warpno.