

**UCHWAŁA NR 29/II/18
RADY GMINY SŁUPNO**

z dnia 18 grudnia 2018 r.

w sprawie przyjęcia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Słupno

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2018r. poz. 994 z późn. zm.¹⁾) oraz art. 19 ust. 3, 4 i 5 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018r. poz. 1152²⁾), Rada Gminy Słupno uchwala co następuje:

§ 1. Przyjmuje się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Słupno w treści stanowiącej załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały traci moc uchwała nr 204/XX/08 Rady Gminy w Słupnie z dnia 27 października 2008r. w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy.

§ 4. 1. Uchwała podlega ogłoszeniu w Dzienniku Urzędowym Województwa Mazowieckiego.

2. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia.

Przewodnicząca Rady Gminy
Słupno

Małgorzata Sawicka

¹⁾Zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2018r. poz. 1000, 1349, 1432

²⁾Zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2018r. poz. 1629

Załącznik do uchwały Nr 29/II/18

Rady Gminy Słupno

z dnia 18 grudnia 2018 r.

**REGULAMINU
DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW
NA TERENIE GMINY SŁUPNO**

Rozdział 1

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Słupno, zwany dalej Regulaminem, określa zasady świadczenia usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego na terenie Gminy Słupno oraz wzajemne prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego i odbiorców usług.
2. Postanowienia Regulaminu są interpretowane i stosowane zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz. U. z 2017 r. poz. 328, z późn. zm.).
3. Obowiązki wynikające z ustawy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków realizuje Gmina Słupno stanowiąca Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.
4. Odbiorca wody powinien racjonalnie gospodarować wodą i używać ją zgodnie z przeznaczeniem oraz warunkami wynikającymi z zawartej Umowy.

§ 2

Ilekcroć w Regulaminie jest mowa o:

1. Ustawie – rozumie się przez to Ustawę o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków z dnia 7 czerwca 2001r.;
2. Umowie – rozumie się przez to umowę, o której mowa w art. 6 Ustawy;

3. Przedsiębiorstwo – należy przez to rozumieć przedsiębiorstwo wodociągowe – kanalizacyjne, o którym mowa w art. 2 pkt 4 ustawy;
4. wymaganiach technicznych – rozumie się przez to określone pisemnie przez przedsiębiorstwo wodociągowe – kanalizacyjne warunki techniczne na budowę sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz na podłączenie nieruchomości do tych sieci, stanowiące podstawę do opracowania dokumentacji technicznej;
5. wodomierzu dodatkowym – rozumie się przez to przyrząd pomiarowy zainstalowany na wewnętrznej instalacji wodociągowej w celu opomiarowania ilości wody zużytej bezpowrotnie lub mierzący ilość wody pobranej z własnych ujęć wody, zainstalowany i utrzymywany na koszt odbiorcy usług.

Rozdział 2

Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowe – kanalizacyjne w zakresie dostawy wody i odprowadzania ścieków

§ 3

Przedsiębiorstwo ma obowiązek:

1. dostarczyć z sieci wodociągowej wodę o odpowiedniej jakości, określonej w rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi;
2. zapewnia spełnienie warunków wprowadzenia ograniczeń dostarczenia wody w przypadku wystąpienia jej niedoboru;
3. ustalania i wydawania warunków technicznych podmiotom zainteresowanym podłączeniem do sieci wodociągowej i sieci kanalizacyjnej;
4. zapewnienia odpowiedniego ciśnienia w sieci wodociągowej, zgodnie z przepisami o warunkach technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie;
 - zapewnienia dostawy wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05MPa (0,5 bara) i nie większym niż 0,6 MPa (6 barów) na wylocie zaworu głównego za wodomierzem głównym;
 - zapewnienia zdolności posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w sposób ciągły i niezawodny;

5. zapewnić ogólne wymagania w zakresie jakości materiałów do budowy urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych zgodnie z obowiązującymi normami;
6. zapewnić prawidłową eksploatację i naprawę urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;
7. zainstalowania na własny koszt i utrzymania u Odbiorcy wodomierza głównego na przyłączy wodociągowym;
8. powiadamiania Odbiorcy o planowanych zamknięciach wody w czasie nie krótszym niż 2 doby przed jej zamknięciem;
9. zapewnić zastępcze punkty poboru wody i poinformować Odbiorców o ich lokalizacji, w przypadku, gdy przewidywana przerwa w dostawie wody przekracza 24 godziny.

§ 4

1. Przedsiębiorstwo ma prawo:
 - 1) odciąć dostawę wody w przypadkach i na warunkach określonych w art. 8 ustawy;
 - 2) dokonywać kontroli przyłącza wodociągowego od sieci wodociągowej do zaworu znajdującego się za wodomierzem głównym włącznie;
 - 3) kontrolować sprawność wewnętrznej instalacji kanalizacyjnej i wewnętrznych urządzeń do oczyszczania ścieków będących własnością Odbiorcy usług oraz ilość i jakość odprowadzanych ścieków;
 - 4) wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń Odbiorcy usług, w celu przeprowadzenia kontroli wodomierza głównego, urządzenia pomiarowego lub wodomierzy zainstalowanych na sieci wewnętrznej, dokonywania odczytów wskazań przeprowadzenia badań, pomiarów, przeglądów i napraw urządzeń będących w posiadaniu Dostawcy.
2. Pracownicy Przedsiębiorstwa mogą wykonywać w/w czynności na podstawie pisemnego upoważnienia, które okazują na żądanie Odbiorcy usług.

§ 5

Odbiorca usług ma prawo:

1. do nieprzerwanych dostaw wody odpowiadających wymaganiom w zakresie ilości i ciśnienia określonych w Regulaminie oraz w Umowie i nieprzerwanego odprowadzania ścieków;
2. zgłaszania Przedsiębiorstwu reklamacji dotyczących nieprawidłowego wykonywania przez nie usług oraz należności naliczonych za dostawę wody lub odprowadzanie ścieków;
3. uczestniczenia w kontrolach przeprowadzanych przez Przedsiębiorstwo.

§ 6

Odbiorca usług zobowiązany jest do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami Ustawy i niepowodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo oraz nie utrudniający działalności Przedsiębiorstwu, w szczególności do:

1. zapewnienia niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie;
2. użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwość wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej poprzez montaż oraz utrzymanie zaworów antyskażeniowych w przypadkach i na warunkach określonych obowiązującymi przepisami;
3. na własny koszt konserwować i utrzymywać w należyłym stanie technicznym i sanitarnym, posiadaną instalację, urządzenia wodociągowe i kanalizacyjne. Chronić instalację wodociągową oraz studzienkę wraz z wodomierzem przed skutkami niskich temperatur jak również powiadomienia Przedsiębiorstwa o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego, wodomierza dodatkowego lub Urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomby;
4. użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej i umożliwienie kontroli jakości ścieków wprowadzanych do sieci;
5. nie wrzucania do urządzeń instalacji kanalizacyjnej odpadów stałych, które mogą powodować zmniejszenie przepustowości przewodów kanalizacyjnych, a w szczególności żwiru, piasku, popiołu, szkła, wytlóczyn, drożdży, szczeciny, ścinków skór, tekstyliów, włókien, nawet jeżeli znajdują się one w stanie rozdrobnionym;

6. nie wylewania do urządzeń instalacji kanalizacyjnej substancji o składzie i stężeniach przekraczających normy określone w obowiązujących przepisach, substancji palnych i wybuchowych, substancji żrących i toksycznych;
7. umożliwienia upoważnionym przedstawicielom Przedsiębiorstwa wstępu na teren nieruchomości i do pomieszczeń celem realizacji zadań nałożonych Ustawą oraz Regulaminem;
8. poinformowania przedsiębiorstwa o własnych ujęciach wody oraz instalacjach zasilanych z tych ujęć, w stopniu umożliwiającym ustalenie, czy mogą one oddziaływać na instalacje zasilane z sieci eksploatowanej przez Przedsiębiorstwo oraz ustalania ilości ścieków odprowadzanych do kanalizacji;
9. wykorzystywania wody z sieci wodociągowej zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci oraz zawartą Umową;
10. odprowadzania ścieków do sieci kanalizacyjnej zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci oraz zawartą Umową;
11. niezwłocznego powiadomienia Przedsiębiorstwa o awariach instalacji, przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych;
12. dokonywania terminowej zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki;
13. zapewnienie rozdziału posiadanej instalacji kanalizacyjnej, tak aby nie wprowadzać ścieków bytowych i ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych przeznaczonych do odprowadzania wód opadowych oraz zapewnienie rozdziału posiadanej instalacji kanalizacyjnej tak, aby nie wprowadzać wód opadowych do urządzeń kanalizacyjnych przeznaczonych do odprowadzania ścieków bytowych i ścieków przemysłowych;
14. lokalizacji budynków i budowli oraz nasadzeń drzew i krzewów na sieciach wodociągowych i kanalizacyjnych, w pasie o szerokości 1,5 m z każdej strony.

Rozdział 3

Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 7

Postanowienia umów zawieranych przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcami, nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów

wykonawczych wydanych na podstawie ustawy oraz postanowień niniejszego regulaminu.

§ 8

1. Przedsiębiorstwo zawiera umowę na wniosek przyszłego Odbiorcy usług, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone niniejszym Regulaminem oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług, a także po okazaniu tytułu prawnego do nieruchomości.
2. Przedsiębiorstwo określa wzór wniosku o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, zwanej dalej „umową”.
3. Wzór, o którym mowa w ust. 1, określa dane identyfikacyjne wnioskodawcy oraz elementy podmiotowo istotne, w szczególności określenie ilości i jakości świadczonych usług.
4. Przedsiębiorstwo sporządza i przedkłada wnioskodawcy projekt umowy niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku o zawarcie umowy.
5. Umowa z Odbiorcą usług – konsumentem jest zawierana w siedzibie Przedsiębiorstwa.
6. Umowa winna zawierać postanowienia wynikające z ustawy oraz niniejszego Regulaminu.
7. Umowa może być zawarta z osobami korzystającymi z lokali na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego, na warunkach określonych w ustawie.
8. W przypadku nieruchomości będących współwłasnością stroną umowy są wszyscy współwłaściciele jednocześnie lub osoba ustanowiona zgodnym pisemnym oświadczeniem ich pełnomocnikiem.
9. W razie braku zgodnego ustanowienia pełnomocnika dopuszcza się zawarcie umowy z jednym ze współwłaścicieli na jego pisemny wniosek wraz z jego pisemnym oświadczeniem o samodzielnym rozliczaniu usług pomiędzy współwłaścicielami.

§ 9

1. Umowa jest zawierana na czas nieokreślony, chyba że:

- a) tytuł prawny do nieruchomości przyłączonej do sieci został ustanowiony na czas określony,
- b) wnioskodawca nie posiada tytułu prawnego, a jego nieruchomość została przyłączona do sieci,
- c) wnioskodawca złoży wniosek o zawarcie umowy na czas określony.

§ 10

1. Umowa określa szczegółowe obowiązki stron, w tym zasady utrzymania przyłącza oraz warunki usuwania ich awarii.
2. W przypadku, gdy przyłącza nie są w posiadaniu Gminy, odpowiedzialność Gminy za zapewnienie ciągłości i jakości świadczonych usług jest ograniczona do posiadanych przez Gminę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
3. Umowa określa miejsce wykonywania usługi dostawy wody i odbioru ścieków.

§ 11

1. Wszelkie zmiany faktyczne i prawne skutkujące zmianą treści umowy Odbiorca usług zgłasza w Przedsiębiorstwie w ciągu 7 dni od zaistnienia tych zmian.
2. W przypadku zmiany stanu prawnego nieruchomości przyłączonej do sieci Przedsiębiorstwa, skutkującej zmianą Odbiorcy usług, Przedsiębiorstwo zawiera nową umowę z zachowaniem dotychczasowych warunków technicznych.

Rozdział 4

Sposób rozliczeń za dostarczoną wodę i odprowadzane ścieki

§ 12

1. Rozliczanie Przedsiębiorstwa z Odbiorcą za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzanie ścieków odbywa się wyłącznie w oparciu o ceny i stawki opłat, określone w ogłoszonych taryfach.
2. Długość okresu obrachunkowego określa Umowa, przy czym jest to okres nie krótszy niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż jeden rok.
3. Zmiana lub utrata mocy obowiązującej dotychczasowych taryf nie wymaga zmiany Umowy.

4. W dniu zmiany taryfy Przedsiębiorstwo nie dokonuje dodatkowych odczytów wodomierzy.

§ 13

1. Podstawą obciążenia Odbiorcy należnościami za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo jest faktura.
2. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym Odbiorcami są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, Przedsiębiorstwo wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali.

§ 14

1. Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody wynikające z rozporządzenia w sprawie określeni przeciętnych norm zużycia wody.
2. Podstawę rozliczenia ilości pobranej wody lub odprowadzonych ścieków stanowią Wodomierz główny, urządzenie pomiarowe albo przeciętne normy zużycia wody wynikające z rozporządzenia w sprawie określeni przeciętnych norm zużycia wody.
3. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości działania wodomierza głównego, jeżeli umowa nie stanowi inaczej, ilość pobranej wody i/lub odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie średniego zużycia wody i/lub odprowadzonych ścieków w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności działania wodomierza, a gdy nie jest to możliwe na podstawie średniego zużycia wody i/lub odprowadzonych ścieków w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody i/lub odprowadzonych ścieków w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.

Rozdział 5

Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej i sieci kanalizacyjnej

§ 15

1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci składa w siedzibie Przedsiębiorstwa pisemny wniosek o wydanie warunków technicznych podłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub/i kanalizacyjnej.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien zawierać:
 - a) dane dotyczące identyfikacji wnioskodawcy,
 - b) adres podłączanej nieruchomości,
 - c) rodzaj podłączenia,
 - d) datę i podpis wnioskodawcy,
 - e) określenie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
 - f) przeznaczenie wody,
 - g) określenie ilości osób stale korzystających z wody,
 - h) informacje określające charakterystykę techniczną obiektu, do którego będzie dostarczana woda
3. Warunki przyłączenia określają:
 - a) miejsca i sposób przyłączenia instalacji Odbiorcy do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej,
 - b) wytyczne dotyczące zainstalowania wodomierza głównego,
 - c) procedurę przyłączenia do sieci,
 - d) termin ważności warunków,
 - e) konieczność wykonania projektu budowlanego (o ile zaistnieje taka potrzeba) lub uzgodnienia ze wszystkimi gestorami sieci .
4. Do wniosku, o którym mowa w ust. 2, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci powinna załączyć mapę sytuacyjną określającą usytuowanie nieruchomości, względem istniejących sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.
5. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej poza wnioskiem, o którym mowa w ust. 1, składa oświadczenie o przysługującym wnioskodawcy tytule prawnym do nieruchomości, bądź korzystaniu z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
6. Przedsiębiorstwo wydaje wnioskodawcy, o którym mowa w ust. 1, warunki techniczne podłączenia nieruchomości do sieci kanalizacyjnej lub wodociągowej w terminie 30 dni od dnia złożenia wniosku, o którym mowa

w ust. 1, jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług zgodnie z wnioskiem wnioskodawcy.

7. Dokument, o którym mowa w ust. 1 powinien zawierać co najmniej:
 - a) wskazania miejsca i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej, w tym miejsce zainstalowania wodomierza i/lub urządzenia pomiarowego,
 - b) określenie maksymalnej ilości wody dostarczonej do nieruchomości z podziałem na poszczególne cele,
 - c) określenie maksymalnej ilości ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość,
 - d) okres ważności wydanych warunków przyłączenia,
 - e) parametry techniczne przyłącza.
8. Warunki techniczne tracą ważność z upływem dwóch lat od dnia wydania. Ważność wymagań technicznych może być przedłużona na okres wskazany przez przedsiębiorstwo, nie dłuższy niż jednak niż 2 lata.
9. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, jeżeli nie posiada technicznych możliwości przyłączenia do sieci i świadczenia usług w zakresie dostawy wody i odprowadzania ścieków. W takim przypadku Przedsiębiorstwo pisemnie informuje wnioskodawcę o przyczynach odmowy, nie później niż w terminie 7 dni od stwierdzenia istnienia podstawy odmowy.
10. W przypadku gdy wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych nie przewiduje w danym miejscu budowy sieci, osoba zainteresowana przyłączeniem do sieci może ją wybudować z własnych środków po uzyskaniu pisemnej zgody Przedsiębiorstwa i określeniu przez niego warunków technicznych.
11. Rozbudowa i modernizacja sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz niezbędnych urządzeń realizowana jest na koszt Przedsiębiorstwa.
12. Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo – kanalizacyjnych winny być określone w sposób wyczerpujący.

Rozdział 6

Sposób dokonania odbioru wykonanego przyłącza

§ 16

1. Warunkiem przystąpienia do wykonania robót przyłączeniowych jest:
 - a) uzgodnienie projektu budowlano-wykonawczego z Przedsiębiorstwem;
 - b) zgłoszenie Przedsiębiorstwu wodociągowo – kanalizacyjnemu zamiaru budowy przyłącza co najmniej 3 dni przed jego rozpoczęciem.
2. Przedsiębiorstwo przy udziale wnioskodawcy, dokonuje protokolarnego odbioru technicznego przyłącza celem stwierdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi wymaganiami technicznymi.
3. Odbiór wykonywany jest przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać Przedsiębiorstwu przed zasypaniem.
4. Przed zasypaniem należy wykonać operat geodezyjny w zakresie wskazanym w warunkach technicznych.
5. Podstawę do przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub/i kanalizacyjnej oraz do zawarcia Umowy z Przedsiębiorstwem stanowi protokół przeglądu technicznego wykonanego przyłącza z wynikiem pozytywnym.
6. Wzór protokołu odbioru przyłącza określa Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne.
7. 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.
8. Włączenie przyłącza do gminnej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej dokonuje podmiot do tego uprawniony, posiadający uprawnienia na koszt Odbiorcy usług.
9. Wykonane i odebrane przyłącze, z wyjątkiem wodomierza głównego pozostaje własnością Odbiorcy.

Rozdział 7

Techniczne warunki dostępu do usług wodociągowych i kanalizacyjnych

§ 17

1. Potencjalni Odbiorcy usług wodociągowych lub/i kanalizacyjnych mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności tych usług w siedzibie Przedsiębiorstwa.
2. Dostęp do usług uwarunkowany jest technicznymi możliwościami istniejących urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, takimi jak: przepustowość, zdolność produkcyjna, lokalizacja nieruchomości, stan techniczny urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
3. Możliwości dostępu do usług wodociągowych w przyszłości określają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

Rozdział 8

Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków

§ 18

1. Przedsiębiorstwo może wstrzymać lub ograniczyć dostawę wody lub odprowadzania ścieków z przyczyn:
 - 1) braku wody w ujęciu;
 - 2) zanieczyszczenia dostarczanej wody w stopniu niebezpiecznym dla zdrowia;
 - 3) potrzeby zwiększenia dopływu wody do hydrantów przeciwpożarowych;
 - 4) konieczności przeprowadzania niezbędnych napraw, konserwacji, remontów, dezynfekcji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;
 - 5) uszkodzenia instalacji i przyłączy Odbiorcy usług grożącego niebezpieczeństwem lub powodującego nieuzasadnione straty wody;
 - 6) przerw w zasilaniu energetycznym urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;
 - 7) wystąpienia siły wyższej w tym klęsk żywiołowych.
2. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody lub przewidywanym obniżeniu jej jakości oraz utrudnieniach w odprowadzeniu ścieków Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców poprzez komunikaty w lokalnych mediach, tablice informacyjne, telefoniczne lub w inny sposób

zwyczajowo przyjęty najpóźniej na 4 dni przed planowanym terminem, a jeżeli przerwa lub ograniczenie miałyby przekraczać 12 godzin, najpóźniej na 7 dni przed planowanym terminem.

3. W przypadkach wystąpienia ograniczeń bądź niedoboru dostarczanej wody z przyczyn, o których mowa w ust. 1, przez okres dłuższy niż 12 godzin Przedsiębiorstwo zobowiązane jest zapewnić zastępcze punkty poboru wody oraz poinformować Odbiorców usług o ich lokalizacji.
4. Wstrzymanie dostaw wody i odprowadzania 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:
 - 1) z powodu awarii sieci, urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych nie ma możliwości prowadzenia zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków;
 - 2) wystąpiły przerwy w zasilaniu urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych w energię elektryczną.
5. O wstrzymaniu dostaw wody i odprowadzania ścieków z przyczyn, o których mowa w ust. 4, Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców usług niezwłocznie, w sposób zwyczajowo przyjęty, jednak nie później niż w ciągu 24 godzin od wstrzymania dostawy wody i odprowadzania ścieków, a szczególnie w uzasadnionych przypadkach nie później niż w ciągu 48 godzin.

§ 19

1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielania wszelkich istotnych informacji dotyczących:
 - 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez Odbiorcę umowy o zaopatrzenie w wodę lub/i odprowadzanie ścieków,
 - 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej lub/i kanalizacyjnej,
 - 3) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków,
 - 4) występujących awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,
 - 5) planowanych przerw w świadczeniu usług.

2. Przedsiębiorstwo udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze.
3. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie 14 dni od otrzymania prośby, chyba że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zazaczyła, iż informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 2.
4. W szczególnych sytuacjach, jeżeli udzielenie informacji wymaga poczynienia ustaleń i działań wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust. 2 i 3, Przedsiębiorstwo przed upływem terminów wskazanych w ust. 2 i 3, informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje termin, który nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia prośby.

Rozdział 9

Standardy obsługi odbiorców usług oraz sposób załatwiania reklamacji

§ 20

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest zapewnić Odbiorcom usług należyty poziom usług.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udzielania na życzenie Odbiorcy usług lub z własnej inicjatywy pełnej informacji dotyczącej realizacji usług, a przede wszystkim informacji objętych Regulaminem oraz zawartych w taryfie.
3. Odbiorca usług ma prawo zgłaszać reklamacje, w szczególności dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług na piśmie na adres lub osobiście w siedzibie Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
4. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
 - 1) dane Odbiorcy usług, numer umowy;
 - 2) przedmiot reklamacji,
 - 3) wskazanie okoliczności uzasadniających reklamację, w tym dowody uzasadniające reklamację,
 - 4) zgłoszenie roszczeń,
 - 5) podpis osoby składającej reklamację.

§ 21

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od daty wpływu reklamacji powiadomić Odbiorcę usług o sposobie jej załatwienia. W szczególnych okolicznościach, o ile wymagane jest zebranie dowodów, informacji lub wyjaśnień termin ten wynosi 30 dni.
2. Powiadomienie Odbiorcy usług powinno zawierać:
 - 1) przywołanie podstawy prawnej;
 - 2) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji;
 - 3) uzasadnienie faktyczne i prawne w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości lub części;
 - 4) informację o udzielonym upuście lub zwrocie należności oraz formie wypłaty;
 - 5) pouczenie o możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie.
3. Złożenie przez Odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.

Rozdział 10

Warunki dostawy wody na cele przeciwpożarowe

§ 22

1. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez Przedsiębiorstwo, a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.
2. Zapewnienie dostawy wody na cele przeciwpożarowe następuje na podstawie stosownej umowy zawieranej pomiędzy Gminą Słupno, Przedsiębiorstwem i jednostką straży pożarnej.
3. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę straży pożarnej w umowie ustalonych okresach.
4. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z Urzędzeń wodociągowych, którymi woda dostarczana jest dla innych Odbiorców usług, jednostka niezwłocznie przekazuje Przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu informację o ilości pobranej wody.

5. Należności za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe reguluje gmina.

Rozdział 11

Postanowienia końcowe

W sprawach nie objętych niniejszym Regulaminem obowiązują przepisy prawa wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na ich podstawie.