

Regulamin
dostarczania wody i odprowadzania ścieków
na terenie Gminy Milejewo

ROZDZIAŁ I

Postanowienia ogólne

§ 1.

1. Regulamin niniejszy dotyczy zbiorowego zaopatrzenia w wodę oraz zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Milejewo.
2. Przez zbiorowe zaopatrzenie w wodę rozumie się działalność polegającą na ujmowaniu, uzdatnianiu i dostarczaniu wody.
3. Przez zbiorowe odprowadzanie ścieków rozumie się działalność polegającą na odbiorze i oczyszczaniu ścieków.
4. Regulamin niniejszy określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorcy usług wodociągowych i kanalizacyjnych.
5. Regulamin jest aktem prawa miejscowego.

§ 2.

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) "ustawa" - ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858 ze zm.),
- 2) "umowa" - pisemna umowa zawarta między Przedsiębiorstwem a Odbiorcą.
 - a) o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków,
 - b) o zaopatrzenie w wodę,
 - c) o odprowadzanie ścieków,
- 3) "Odbiorca" - każdy, kto korzysta z usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i/lub zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej umowy zawartej z Przedsiębiorstwem,
- 4) "Przedsiębiorstwo" - przedsiębiorca w rozumieniu ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2010 r. Nr 220, poz. 1447, z późn. zm., tekst jednolity Dz. U. z 11 czerwca 2013, poz. 672), który prowadzi działalność gospodarczą w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

§ 3.

1. Przedsiębiorstwo wykonuje swoją działalność na podstawie zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków udzielonego przez Wójta Gminy Milejewo.
2. Dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy zawartej między Przedsiębiorstwem a Odbiorcą.

ROZDZIAŁ II

Minimalny poziom usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków

§ 4.

Przedsiębiorstwo zapewnia zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod wymaganym ciśnieniem oraz dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, a także zapewnia wymaganą jakość dostarczanej wody i odbieranych ścieków.

§ 5.

1. Przedsiębiorstwo zapewnia minimalny poziom usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi poprzez:
 - 1) dostawę wody z sieci o ciśnieniu spełniającym warunki określone odrębnymi przepisami,
 - 2) dostawę wody o jakości spełniającej wymagania określone w odrębnych przepisach,
 - 3) okresową legalizację wodomierzy głównych na własny koszt,
 - 4) niezwłoczne i prowadzone w sposób ciągły likwidowanie awarii sieci wodociągowej i przyłączy wodociągowych będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa,
 - 5) uruchamianie zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody,
 - 6) regularną wewnętrzną kontrolę jakości wody.
2. Przedsiębiorstwo zapewnia minimalny poziom usług w zakresie zbiorowego odbioru ścieków poprzez:
 - 1) odbiór ścieków poprzez sieć kanalizacyjną w sposób ciągły,
 - 2) niezwłoczne i prowadzone w sposób ciągły likwidowanie awarii sieci kanalizacyjnej i przyłączy kanalizacyjnych będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa,
 - 3) niezwłoczne udroźnienie przyłącza kanalizacyjnego w przypadku jego zapchania, z jednoczesnym sprawdzeniem stanu technicznego przyłącza – na zlecenie i koszt Odbiorcy,
 - 4) regularną kontrolę ilości i jakości odbieranych ścieków bytowych i przemysłowych oraz kontrolę przestrzegania warunków ich wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych.

§ 6.

1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do informowania o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi poprzez publikowanie raz w miesiącu na stronie internetowej www.epwik.com.pl podstawowych średnich miesięcznych parametrów jakości wody podawanej do sieci na stacjach uzdatniania wody.
2. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania informacji dotyczącej możliwości wstępnego zapewnienia dostawy wody i/lub odbioru ścieków osobie występującej z pisemnym wnioskiem w tej sprawie. Informacja udzielana jest w formie pisemnej w ciągu 30 dni od złożenia wniosku. Wzór wniosku ustala Przedsiębiorstwo.

ROZDZIAŁ III

Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z Odbiorcami

§ 7.

1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do zawarcia umowy na pisemny wniosek osoby, której nieruchomość została przyłączona do sieci. Wzór wniosku określa Przedsiębiorstwo.
2. Umowa może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczana woda i z której mają być odprowadzane ścieki. Do wniosku, o którym mowa w pkt 1 należy dołączyć dokument potwierdzający ten tytuł.
3. W szczególnych przypadkach Przedsiębiorstwo może zawrzeć umowę z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

§ 8.

1. Jeżeli nieruchomość zabudowana jest budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi, umowa zawierana jest z ich właścicielem lub z zarządcą.
2. Na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych Przedsiębiorstwo zawiera umowy także z osobami korzystającymi z lokali wskazanymi we wniosku, jeżeli spełnione zostaną warunki określone w art. 6 ust. 6 ustawy. Wzór wniosku ustala Przedsiębiorstwo.
3. Do wniosku, o którym mowa w pkt. 2 należy załączyć m. in.:
 - 1) schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym, wraz z zaznaczeniem lokalizacji wodomierzy przy wszystkich punktach czerpalnych,
 - 2) wykaz osób korzystających z lokali z określeniem tytułu prawnego do zajmowanego lokalu,
 - 3) pisemne zgody wszystkich osób korzystających z lokali na zawarcie umów potwierdzone własnoręcznymi podpisami.
4. Przedsiębiorstwo może zawrzeć umowy z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym lub budynkach wielolokalowych również w przypadku, gdy nie są spełnione warunki, o których mowa w art. 6 ust. 6 ustawy.

§ 9.

Strony podpisują umowę w terminie 14 dni od złożenia wniosku o zawarcie umowy.

§ 10.

1. Umowa zawiera w szczególności postanowienia dotyczące:
 - 1) ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych i/lub kanalizacyjnych oraz warunków ich świadczenia,
 - 2) sposobu i terminów rozliczeń,
 - 3) praw i obowiązków stron umowy, w tym warunków usuwania awarii przyłączy wodociągowych i/lub przyłączy kanalizacyjnych będących w posiadaniu Odbiorcy,
 - 4) procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,
 - 5) okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy, w tym warunków wypowiedzenia.
2. W umowach dotyczących odprowadzania ścieków przemysłowych Przedsiębiorstwo uwzględni postanowienia art. 10 i 11 ustawy.

§ 11.

Umowa może być zawarta na czas nieokreślony lub określony.

§ 12.

1. Zmiana warunków umowy wymaga formy pisemnej, za wyjątkiem zmiany taryf.
2. W przypadku odcięcia wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego z powodu nieuiszczenia należności, o których mowa w art. 8 ust. 1 pkt 2 ustawy, spłata zadłużenia powoduje wznowienie usług bez konieczności zawierania nowej umowy.

§ 13.

1. Umowa określa możliwość jej rozwiązania za wypowiedzeniem przez Odbiorcę, a także za zgodą obu stron w każdym czasie.
2. Przedsiębiorstwo ma prawo odstąpić od umowy w przypadku gdy:
 - 1) stwierdzono, że jakość ścieków odprowadzanych przez Odbiorcę nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa i/lub w umowie dotyczącej odprowadzania ścieków przemysłowych,
 - 2) stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie wodomierzy lub urządzeń pomiarowych. Odstąpienie od umowy następuje poprzez oświadczenie Przedsiębiorstwa doręczone Odbiorcy na 20 dni przed terminem odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego. W przypadku zagrożenia bezpieczeństwa pozostałych Odbiorców lub bezpieczeństwa urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych Przedsiębiorstwo może natychmiast odciąć przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne.

§ 14.

1. Umowa wygasa w przypadku:
 - 1) śmierci Odbiorcy będącego osobą fizyczną,
 - 2) zmiany Odbiorcy,
 - 3) utraty przez Odbiorcę prawa do korzystania z nieruchomości,
 - 4) utraty przez Przedsiębiorstwo zezwolenia na prowadzenie działalności,
 - 5) zakończenia postępowania upadłościowego w celu likwidacji lub likwidacyjnego strony będącej przedsiębiorcą.
2. Umowa zawarta z osobą korzystającą z lokalu w budynku wielolokalowym, wygasa w przypadkach określonych w pkt 1 oraz w razie wygaśnięcia umowy zawartej przez Przedsiębiorstwo z właścicielem lub zarządcą nieruchomości, w której znajduje się lokal.

§ 15.

Rozwiązanie lub wygaśnięcie umowy skutkuje zastosowaniem przez Przedsiębiorstwo środków technicznych uniemożliwiających dalsze korzystanie z usług.

§ 16.

Odbiorcy zobowiązani są do korzystania z zaopatrzenia w wodę i/lub odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami ustawy i nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo oraz nie utrudniający działalności Przedsiębiorstwa, a w szczególności:

- 1) użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwości wystąpienia awarii, skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej na skutek m.in. cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania,
- 2) montażu i utrzymania zaworów antyskażeniowych w przypadkach i na warunkach określonych odrębnymi przepisami,
- 3) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej,
- 4) informowania Przedsiębiorstwa o własnych ujęciach wody, w celu prawidłowego ustalania opłat za odprowadzanie ścieków,
- 5) wykorzystywania wody z sieci wodociągowej oraz korzystania z przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach określonych w warunkach technicznych,
- 6) zapewnienia niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie,
- 7) podjęcia działań ograniczających skutki awarii oraz udostępniania Przedsiębiorstwu wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego w celach określonych w art. 7 ustawy.

ROZDZIAŁ IV

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

§ 17.

1. Rozliczenia za dostarczanie wody i odbieranie ścieków prowadzone są przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcami na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczanej wody i odebranych ścieków.
2. Taryfy, o których mowa w ust. 1 obowiązują przez 1 rok od daty ich wejścia w życie.

3. Zmiana taryfy nie wymaga zmiany umowy.

§ 18.

1. Ilość dostarczanej wody ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego.
2. W przypadku braku wodomierza ilości pobranej wody rozlicza się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody określone odrębnymi przepisami.
3. W przypadku zawarcia umów z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym, ilość dostarczanej wody do lokalu rozlicza się na podstawie wskazań wodomierzy zainstalowanych przy wszystkich punktach czerpalnych w tym lokalu.

§ 19.

1. W przypadku niesprawności wodomierza głównego, ilość pobranej wody ustala się na podstawie:
 - 1) średniego zużycia w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem awarii wodomierza, a gdy nie jest to możliwe,
 - 2) średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub
 - 3) iloczynu średniego miesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy niesprawności wodomierza.
2. Przedsiębiorstwo na pisemny wniosek Odbiorcy dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza. Odbiorca ponosi koszty sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza tylko w przypadku, gdy w wyniku sprawdzenia nie zostanie potwierdzona niesprawność wodomierza.

§ 20.

1. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego.
2. W przypadku braku urządzenia pomiarowego ilość odprowadzonych ścieków rozlicza się na podstawie umowy jako równą ilość wody pobranej lub określonej w umowie.
3. Przy rozliczaniu ilości odprowadzanych ścieków Przedsiębiorstwo będzie uwzględniało ilość wody bezpowrotnie zużytej wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość zużycia na ten cel określona zostanie na podstawie wskazań dodatkowego wodomierza. Koszt nabycia, zainstalowania i utrzymania wodomierza dodatkowego ponosi Odbiorca. Zainstalowanie wodomierzy dodatkowych musi być zgodne z warunkami technicznymi określonymi przez Przedsiębiorstwo.

§ 21.

1. Odbiorca dokonuje zapłaty należności za pobraną wodę i/lub odprowadzone ścieki zgodnie z fakturą wystawioną przez Przedsiębiorstwo.
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.
3. Faktura jest za okres obrotowy określony w umowie.
4. Okresy obrotowe mogą być miesięczne, dwumiesięczne lub kwartalne.
5. Odbiorca dokonuje zapłaty należności w terminie 14 dni od daty otrzymania faktury.
6. Skutki niedotrzymania terminu zapłaty przez Odbiorcę określa umowa.
7. Zgłoszenie przez Odbiorcę zastrzeżeń, co do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.

8. W przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub na pisemne żądanie Odbiorcy, zaleca się ją w terminie 14 dni od dnia założenia wniosku w tej sprawie.

ROZDZIAŁ V

Warunki przyłącza do sieci

§ 22.

Przedsiębiorstwo jest obowiązane przyłączyć do sieci nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług oraz spełnione są warunki określone w tym rozdziale. Możliwości techniczne uwarunkowane są usytuowaniem nieruchomości względem sieci oraz możliwości dostawy wody z istniejących urządzeń wodociągowych i możliwości odbioru ścieków przez urządzenia kanalizacyjne.

§ 23.

1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej składa Przedsiębiorstwu pisemny wniosek o przyłączenie zwany wnioskiem o wydanie warunków technicznych. Wzór wniosku ustala Przedsiębiorstwo.
2. Wniosek powinien zawierać co najmniej:
 - 1) imię i nazwisko (lub nazwę) wnioskodawcy,
 - 2) adres do korespondencji,
 - 3) określenie rodzaju instalacji i urządzeń służących do odbioru usług,
 - 4) ilość przewidywanego poboru wody, jej przeznaczenia oraz charakterystyki zużycia wody,
 - 5) przewidywaną ilość odprowadzanych ścieków i ich rodzaj,
 - 6) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda i/lub, z której będą odprowadzane ścieki,
 - 7) 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 załącza:
 - 1) dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek,
 - 2) aktualną mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu,
 - 3) osoba prawna – odpis z rejestru przedsiębiorców (KRS),
 - 4) osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą – zaświadczenie o prowadzeniu działalności z Urzędu Gminy.

§ 24.

1. Przedsiębiorstwo po otrzymaniu wniosku określa warunki techniczne na przyłączenie nieruchomości do sieci i przekazuje je wnioskodawcy w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku.
2. Warunki techniczne na przyłączenie nieruchomości do sieci określają:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej z instalacjami wnioskodawcy,
- 2) maksymalne dobowe zaopatrzenie na pobór wody,
- 3) miejsce zainstalowania wodomierza głównego oraz miejsce zainstalowania urządzenia pomiarowego liczącego ilość odprowadzonych ścieków,
- 4) dopuszczalną ilość i jakość odprowadzanych ścieków,
- 5) wymagania techniczne,
- 6) termin ważności warunków technicznych na przyłączenie.

§ 25.

W przypadku braku możliwości podłączenia nieruchomości do sieci Przedsiębiorstwo w ciągu 30 dni od otrzymania wniosku, o którym mowa w § 23 informuje o tym osobę ubiegającą się o przyłączenie, wskazując wyraźne powody, które uniemożliwiają przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej.

§ 26.

Warunki techniczne przyłączenia do sieci stanowią podstawę do rozpoczęcia prac projektowych.

§ 27.

1. Przedsiębiorstwo dokonuje podłączenia do czynnych sieci wodociągowych i kanalizacyjnych lub nadzoruje te czynności.
2. Warunkiem przystąpienia do robót przyłączeniowych jest wcześniejsze pisemne uzgodnienie z Przedsiębiorstwem:
 - 1) dokumentacji projektowej, która powinna zawierać:
 - a) projekt zagospodarowania działki lub terenu wraz z opisem technicznym projektowanej instalacji wod.- kan. wykonany przez projektanta posiadającego odpowiednie uprawnienia budowlane,
 - b) rysunki umożliwiające jednoznaczne określenie zakresu robót i sposobu ich wykonania, lub
 - 2) projektu budowlano – wykonawczego.
3. Uzgodnienia dokumentacji projektowej lub projektu budowlano wykonawczego dokonuje się w terminie 14 dni od daty złożenia tego dokumentu w Przedsiębiorstwie.

§ 28.

1. Odbiorca realizuje na swój koszt budowę:
 - 1) przyłącza wodociągowego,
 - 2) przyłącza kanalizacyjnego (przykanalika),
 - 3) studni wodomierzowej lub pomieszczenia przewidzianego do lokalizacji wodomierza głównego i urządzenia pomiarowego.
2. Koszty nabycia, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego pokrywa Przedsiębiorstwo a urządzenia pomiarowego Odbiorca.

ROZDZIAŁ VI

Techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowych i kanalizacyjnych

§ 29.

1. Możliwości przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej Przedsiębiorstwo określa w formie pisemnej, po złożeniu przez zainteresowanego wniosku o wstępne zapewnienie dostawy wody i odbioru ścieków. Wzór wniosku określa Przedsiębiorstwo.
2. Przedsiębiorstwo nie ma prawa odmówić przyłączenia do sieci, jeżeli posiada techniczne możliwości świadczenia usług.

§ 30.

1. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej w przypadku braku wystarczających zdolności produkcyjnych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
2. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia sieci, jeżeli przyłącze zostało wykonane bez uzyskania warunków technicznych z Przedsiębiorstwa lub zostało wykonane niezgodnie z wydanymi przez Przedsiębiorstwo warunkami technicznymi i uzgodnioną dokumentacją projektową lub projektem budowlano – wykonawczym.

ROZDZIAŁ VII

Sposób dokonywania odbioru przez Przedsiębiorstwo wykonanego przyłącza

§ 31.

1. Inwestor składa w Przedsiębiorstwie pisemne zlecenie na przeprowadzenie czynności odbioru urządzeń wod. – kan., o których budowie powiadomił przed rozpoczęciem prac.
2. Przed przyłączeniem do sieci Przedsiębiorstwo dokonuje odbioru technicznego wykonanych przyłączy.
3. Odbiór techniczny składa się z dwóch etapów: częściowego i końcowego.

§ 32.

1. Odbiór techniczny częściowy polega na:
 - 1) kontroli zgodności wykonania robót z wydanymi warunkami technicznymi i uzgodnioną dokumentacją projektową lub projektem budowlano – wykonawczym. Kontrolę przeprowadza się poprzez oględziny w otwartym wykopie i sprawdzenie szkicu polowego wykonanego przez uprawnionego geodetę,
 - 2) kontroli wykonania próby ciśnieniowej dla przewodów ciśnieniowych oraz próby szczelności dla przewodów grawitacyjnych.
2. Potwierdzeniem wykonania odbioru częściowego jest protokół odbioru częściowego. Wzór protokołu odbioru częściowego ustala Przedsiębiorstwo.

§ 33.

1. Odbiór końcowy polega na sprawdzeniu przez Przedsiębiorstwo (po zakończeniu budowy) elementów uzbrojenia, które nie ulegają zakryciu tj. studzienki, zasuw domowe, nawiertki, podejście wodomierzowe, tabliczki informacyjne oraz kompletności załączonej dokumentacji w postaci:
 - 1) operatu geodezyjnego zarejestrowanego w Powiatowym Ośrodku Dokumentacji Geodezyjnej i Kartograficznej w Elblągu,

- 2) pozytywnych wyników badań wody przeprowadzonych przez właściwe laboratorium.
2. Potwierdzeniem wykonania odbioru końcowego jest protokół odbioru końcowego. Wzór protokołu odbioru końcowego ustala Przedsiębiorstwo.

ROZDZIAŁ VIII

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

§ 34.

O przewidywanych zakłóceniach w realizacji usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków Przedsiębiorstwo winno uprzedzić Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty tj. pojazdy Przedsiębiorstwa z nagłośnieniem i/lub lokalne radio i/lub lokalna TV i/lub lokalna prasa i/lub inne formy.

§ 35.

O planowanych przerwach w ograniczeniach w dostawie wody oraz przewidywanym obniżeniu jej jakości Przedsiębiorstwo powinno poinformować Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty co najmniej na 2 dni przed planowanym terminem.

§ 36.

W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 8 godzin Przedsiębiorstwo powinno zapewnić zastępczy punkt odbioru wody oraz poinformować Odbiorcę o jego lokalizacji i warunkach korzystania.

§ 37.

Przedsiębiorstwo ma prawo ograniczyć lub wstrzymać świadczenie usług wyłącznie z ważnych powodów, w szczególności jeżeli jest to uzgodnione potrzebą ochrony życia lub zdrowia ludzkiego, środowiska naturalnego, potrzebami przeciwpożarowymi, a także przyczynami technicznymi.

ROZDZIAŁ IX

Standardy obsługi Odbiorców

Sposób załatwiania reklamacji oraz wymiana informacji w zakresie zakłóceń w dostawie wody i odprowadzania ścieków

§ 38.

1. Przedsiębiorstwo zapewnia odpowiedni poziom obsługi klienta przez:
 - 1) wyodrębnienie stanowiska pracy do spraw obsługi klienta, tel. nr 55-2307431,
 - 2) udzielanie informacji dotyczących realizacji oferowanych usług oraz informacji o obowiązujących taryfach,
 - 3) prowadzenie pogotowia wod.- kan. – tel. nr 55-2307221 lub bezpłatny 994.

2. W siedzibie oraz na stronie internetowej Przedsiębiorstwa udostępnia się wszystkim zainteresowanym:
 - 1) aktualnie obowiązujące taryfy cen i stawek opłat,
 - 2) regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków,
 - 3) wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
3. W siedzibie Przedsiębiorstwa udostępnia się wszystkim zainteresowanym ustawę o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków wraz z aktami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.

§ 39.

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:

- 1) przerwy w dostawie wody lub odbioru ścieków z powodu awarii – udzielenie informacji dotyczące określenia przewidywanego terminu usunięcia awarii i wznowienia usługi następuje nie później niż w ciągu 12 godzin,
- 2) przerwy w dostawie wody z powodów technicznych – w sposób zwyczajowo przyjęty lub pisemne powiadomienie Odbiorcy na 24 godz. przed przewidywaną przerwą.

§ 40.

1. Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.
2. Reklamacje, o których mowa w ust. 1 wnoszone są na piśmie, osobiście przez zainteresowanego w siedzibie Przedsiębiorstwa lub za pomocą poczty elektronicznej.
3. O sposobie załatwiania reklamacji Odbiorca powiadamiany jest listem poleconym w terminie 14 dni od daty wpływu reklamacji do Przedsiębiorstwa.

ROZDZIAŁ X

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 41.

Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa i instalacji z niej zasilanej są wszystkie formacje straży pożarnej działające na jego terenie.

§ 42.

Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa lub z instalacji z niej zasilanej dokonywany jest przez hydranty pożarowe lub inne punkty poboru uzgodnione na piśmie z Przedsiębiorstwem.

§ 43.

1. Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa lub instalacji z niej zasilanej zobowiązani są do:
 - 1) powiadomienia Przedsiębiorstwa o fakcie poboru wody najszybciej jak to możliwe,
 - 2) podania Przedsiębiorstwu: daty zdarzenia, miejsca pożaru, ilości zużytej wody pobranej z sieci Przedsiębiorstwa,

- 3) zgłoszenia Przedsiębiorstwu wszelkich usterek jakie wystąpiły w hydrantach lub na sieci zasilającej w trakcie poboru wody.
2. Formacje straży pożarnej winny przekazywać Przedsiębiorstwu informacje, o których mowa w pkt 1 całodobowo pod nr tel. pogotowia wod.-kan. 994, jak również potwierdzić na piśmie.
3. Formacje straży pożarnej w meldunkach całodziennych przekazywanych do Gminnego Centrum Zarządzania Kryzysowego wraz z ilością zdarzeń (pożarów) winny podawać ilości wody zużytej na cele przeciwpożarowe na terenie Gminy Milejewo.

§ 44.

1. Przedsiębiorstwo obciąża Gminę za wodę zużytą na cele przeciwpożarowe na terenie Gminy Milejewo stosując ceny ustalone w taryfie.
2. Zasady rozliczeń za pobraną wodę na cele przeciwpożarowe ustala umowa zawarta pomiędzy Przedsiębiorstwem a Gminą.

ROZDZIAŁ XI

Postanowienia końcowe

§ 45.

W sprawach nie objętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy prawa, a w szczególności ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858 z póź. zm.) wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na podstawie ustawy.