

Załącznik Nr 1
do uchwały Nr XLI.230.2018
Rady Gminy Miasteczko Krajeńskie
z dnia 25 lipca 2018 r.

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Miasteczko Krajeńskie.

Rozdział 1

Postanowienia ogólne

§ 1. Regulamin niniejszy dotyczy zasad zbiorowego zaopatrzenia w wodę oraz zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanych na terenie Gminy Miasteczko Krajeńskie.

§ 2. 1. Celem niniejszego regulaminu jest w szczególności określenie praw i obowiązków przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi za pomocą urządzeń wodociągowych oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych, uwzględniając wzajemne relacje pomiędzy Przedsiębiorstwem a Odbiorcą.

2. Użyte w regulaminie określenia są zgodne z ustawą z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152). Zgodnie z art. 2 ustawy, ilekroć w regulaminie mowa jest o:

1) „ustawie” – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152);

2) „Przedsiębiorstwie” – należy przez to rozumieć Gminę Miasteczko Krajeńskie, w imieniu której działa Urząd Gminy w Miasteczku Krajeńskim;

3) „Odbiorcy” – należy przez to rozumieć odbiorcę usług, o którym mowa w art. 2 pkt. 3 ustawy;

4) „umowie” – należy przez to rozumieć umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.

Rozdział 2.

Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków

§ 3. Przedsiębiorstwo ma obowiązek:

1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych niezbędnych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości, dostaw wody z sieci pod odpowiednim ciśnieniem oraz dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, a także zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków wynikającą z obowiązujących przepisów;

2) zapewnić budowę urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, ustalonych przez gminę w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy oraz miejscowych planach zagospodarowania przestrzennego, w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji;

3) dokonywać na swój koszt niezbędnych napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu, za wyjątkiem usuwania uszkodzeń powstałych z winy Odbiorcy;

4) wydawać warunki techniczne niezbędne do podłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej eksploatowanej przez Przedsiębiorstwo oraz uzgodnić przedłożoną dokumentację techniczną albo wydać do niej opinię;

5) po odbiorze przyłącza wodociągowego zamontować na swój koszt wodomierz główny, ponosić koszty związane z jego konserwacją, i w związku z tym dokonywać kontroli jego funkcjonowania z własnej inicjatywy, bez pobierania opłat, z wyjątkiem sytuacji, gdy kontrola odbywa się na wniosek Odbiorcy – wówczas, w przypadku stwierdzenia prawidłowego działania wodomierza kontrolowanego, koszt kontroli ponosi Odbiorca;

6) prowadzić regularną kontrolę wewnętrzną jakości wody oraz informować konsumentów o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w sposób określony w przepisach wydanych na podstawie art. 13 ustawy;

7) przyjąć do systemu kanalizacyjnego ścieki bytowe i komunalne od Odbiorców, na podstawie zawartych z nimi Umów, zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie;

- 8) kontrolować ilość i jakość odprowadzanych ścieków;
- 9) zapewnić sprawność techniczną oraz prawidłową eksploatację urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych;
- 10) w przypadku wystąpienia z wnioskiem o wydanie warunków technicznych odbioru ścieków innych niż bytowe, określić dopuszczalne wskaźniki zanieczyszczeń w ściekach, a także kontrolować, czy jakość przyjmowanych ścieków jest zgodna z obowiązującymi przepisami.

§ 4. Odbiorcy zobowiązani są do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami Ustawy, Regulaminu oraz umowy i nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo oraz nie utrudniający działalności Przedsiębiorstwa, w szczególności do:

- 1) korzystania z wody z sieci wodociągowej i korzystania z przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach określonych w umowie i warunkach przyłączenia do sieci;
- 2) zabezpieczenia przed dostępem osób nieuprawnionych do miejsca, w którym zainstalowany jest wodomierz główny oraz pozostałe urządzenia pomiarowe w granicach nieruchomości, będących w posiadaniu Odbiorcy;
- 3) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej;
- 4) zapewnienia swobodnego dostępu do kontroli i odczytu urządzeń pomiarowych, wodomierzy głównych i wodomierzy dodatkowych w sposób określony w pkt 5;
- 5) umożliwienia upoważnionym przedstawicielom Przedsiębiorstwa wstępu na teren nieruchomości i do pomieszczeń w celach określonych przepisami ustawy oraz niniejszego Regulaminu, w tym montażu, sprawdzenia, kontroli działania, dokonania remontu, usunięcia awarii urządzeń wodociągowo – kanalizacyjnych należących do Przedsiębiorstwa. Dokumentami upoważniającymi do wstępu na teren nieruchomości i do pomieszczeń Odbiorcy jest pisemne upoważnienie podpisane przez Wójta Gminy Miasteczko Krajeńskie do dokonania określonych czynności;
- 6) zabezpieczenia studzienki lub pomieszczeń z wodomierzem głównym i urządzeniem pomiarowym przed uszkodzeniami mechanicznymi, działaniem wysokich lub niskich temperatur, oraz przed dostępem osób nieuprawnionych w sposób zapewniający możliwość wykonania czynności związanych z odczytaniem wskazań urządzeń;
- 7) poinformowania Przedsiębiorstwa o własnych ujęciach wody, w celu prawidłowego ustalania opłat za odprowadzanie ścieków;
- 8) informowania Przedsiębiorstwa o własnych ujęciach wody w przypadku konieczności ustalania opłat za odprowadzanie ścieków oraz opomiarowania wodomierzem posiadającym ważną legalizację własnego ujęcia wody;
- 9) niezwłocznego powiadamiania Przedsiębiorstwa o stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego w tym uszkodzeniu plomby;
- 10) niezwłocznego powiadamiania Przedsiębiorstwa o zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci;
- 11) zapewnienia prawidłowego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych, i/lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym łącznie;
- 12) udostępniania Przedsiębiorstwu miejsca na elewacji budynku lub ogrodzeniu nieruchomości Odbiorcy celem umieszczenia tabliczek z oznakowaniem armatury wodociągowej i kanalizacyjnej.

Rozdział 3.

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 5. 1. Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków określają przepisy Ustawy, w szczególności postanowienia określone w art. 6 ust. 3.

2. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej Umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, zawartej między Przedsiębiorstwem a Odbiorcą na czas oznaczony lub na czas nieoznaczony.

3. Ścieki przemysłowe wprowadzane do sieci kanalizacyjnej powinny spełniać wymagania zawarte w Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury i Budownictwa z dnia 28 września 2016r. w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu rozporządzenia Ministra Budownictwa w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunki wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych (Dz. U. 2016, poz. 1757).

§ 6. 1. Po podpisaniu protokołów z odbiorów technicznych prac budowlano-montażowych wybudowanego przez Odbiorcę przyłącza do sieci wodociągowej/kanalizacyjnej należy złożyć wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków.

2. Przedsiębiorstwo jest obowiązane do zawarcia Umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzenie ścieków z osobą, której nieruchomości została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie Umowy.

3. Umowa określa szczegółowe obowiązki stron, w tym zasady utrzymania przyłączy oraz warunki usuwania ich awarii.

§ 7. Umowa, o której mowa w § 6 może być zawarta z osobą, która korzysta z nieruchomości, do której ma być dostarczona woda lub z której mają być odprowadzane ścieki.

§ 8. Jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkami wielolokalowymi Umowa, o której mowa w § 6, zawierana jest z właścicielem budynku lub z zarządcą nieruchomości wspólnej.

§ 9. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego Przedsiębiorstwo zawiera umowy z osobami korzystającymi z lokali wskazanymi we wniosku po spełnieniu warunków określonych w art. 6 ust. 6 Ustawy.

§ 10. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić zawarcia Umowy dla budynków wielolokalowych jeżeli wnioskodawca nie spełni warunków określonych w art. 6 ust. 6 Ustawy.

§ 11. Treść umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków nie może ograniczać praw i obowiązków stron, wynikających z przepisów Ustawy, z przepisów wykonawczych do Ustawy oraz z niniejszego Regulaminu.

§ 12. 1. Odbiorcy zabrania się:

1) poboru wody z pominięciem wodomierza głównego i odprowadzania ścieków z pominięciem urządzeń pomiarowych;

2) zmiany lokalizacji wodomierzy i urządzeń pomiarowych bez pisemnej zgody Przedsiębiorstwa;

3) zrywania plomb i osłon plombowych bez zgody Przedsiębiorstwa;

4) wprowadzania do kanalizacji sanitarnej odpadów stałych, które mogą powodować zmniejszenie przepustowości przewodów kanalizacyjnych.

2. Koszty kontroli stwierdzającej naruszenie postanowień ustawy lub niniejszego regulaminu ponosi w całości Odbiorca usług.

Rozdział 4.

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

§ 13. 1. Podstawowe zasady rozliczeń za zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków określają przepisy Ustawy oraz postanowienia Umowy.

2. Ilości dostarczanej wody ustalana jest na podstawie wskazań wodomierza głównego zainstalowanego na przyłączy wodociągowym, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody. Odczytu i wystawianie faktur dokonuje Przedsiębiorstwo w okresach obrotowych określonych w Umowie. Przedsiębiorstwo dopuszcza podanie odczytu przez Odbiorcę.

3. Ilość ścieków wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej przez Odbiorcę ustalana jest na podstawie odczytów z urządzenia pomiarowego zamontowanego przez Odbiorcę i na jego koszt w miejscu wskazanym przez Przedsiębiorstwo, a w przypadku jego braku – jako ilość równą ilości pobranej wody z sieci wodociągowej i ujęć własnych.

4. W rozliczeniach ilości odprowadzanych ścieków, ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie wodomierza dodatkowego zainstalowanego na koszt Odbiorcy i na warunkach ustalonych przez Przedsiębiorstwo.

5. Rozliczenia z Odbiorcami za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są przez Przedsiębiorstwo zgodnie z taryfami wprowadzonymi na podstawie obowiązujących przepisów.

6. W rozliczeniach, strony Umowy zobowiązane są stosować aktualnie obowiązującą taryfę zatwierdzoną decyzją organu regulującego, bądź wprowadzoną w trybie art. 24f ust. 2 Ustawy bez konieczności zmiany Umowy.

§ 14. Długość okresu rozliczeniowego określa Umowa przy czym jest to okres nie krótszy niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż sześć miesięcy.

Rozdział 5.

Warunki przyłączania do sieci

§ 15. Osoba ubiegająca się o przyłączenie jej nieruchomości do sieci składa w Przedsiębiorstwie wniosek o przyłączenie, który zawiera co najmniej:

- 1) imię i nazwisko (lub nazwę) i adres wnioskodawcy;
- 2) adres do korespondencji;
- 3) określenie sposobu władania nieruchomością;
- 4) określenie rodzaju instalacji i urządzeń służących do odbioru usług;
- 5) określenie ilości przewidywanego poboru wody i jej przeznaczenia;
- 6) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i odprowadzania ścieków.

§ 16. 1. Do wniosku, o którym mowa w § 15, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci:

- 1) przedstawia dokument określający tytuł prawny do nieruchomości, której wniosek dotyczy;
- 2) załącza mapę zasadniczą, określającą usytuowanie nieruchomości, którą planuje przyłączyć do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej.

2. Przedsiębiorstwo udostępnia dla zainteresowanych wzór wniosku.

§ 17. 1. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo wydaje warunki przyłączenia w terminie do 30 dni od otrzymania kompletnego wniosku i załączników.

2. Warunki przyłączenia zawierają w szczególności:

- 1) miejsce i sposób włączenia przyłącza wodociągowego do sieci oraz sposób połączenia z instalacjami wodociagowymi i kanalizacyjnymi nieruchomości;
- 2) parametry techniczne przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego;
- 3) ciśnienie i ilość wody wymagane do zaopatrzenia w wodę nieruchomości;
- 4) dane szczegółowe dotyczące: średnicy i miejsca lokalizacji wodomierza głównego wraz z zaworami, wodomierzy przy punktach czerpalnych i wodomierzy dodatkowych oraz parametrów innych urządzeń technicznych niezbędnych do wykonania dokumentacji projektowej.

5) termin ich ważności, nie krótszy niż dwa lata.

§ 18. 1. Przedsiębiorstwo:

1) ma prawo odmówić przyłączenia do sieci wodno-kanalizacyjnej w przypadku braku wystarczających mocy produkcyjnych i/lub odpowiednich warunków technicznych umożliwiających prawidłową realizację usług;

2) ma prawo odmówić przyłączenia do sieci wodno-kanalizacyjnej jeśli sieć lub przyłącze zostało wykonane niezgodnie z przedłożoną do uzgodnienia dokumentacją techniczną, obowiązującymi przepisami, powszechnie obowiązującymi normami budowlanymi.

2. Zakres budowy urządzeń wodociagowych i kanalizacyjnych:

1) realizację budowy przyłączy do sieci oraz studni wodomierzowej lub pomieszczenia przewidzianego do lokalizacji wodomierza głównego i urządzenia pomiarowego zapewnia na własny koszt osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci;

2) koszty zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego pokrywa Przedsiębiorstwo, a urządzenia pomiarowego i wodomierza dodatkowego Odbiorca.

§ 19. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo w terminie 14 dni informuje o tym wnioskodawcę wraz z uzasadnieniem.

Rozdział 6.

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 20. 1. Dostęp do usług Przedsiębiorstwa wyznaczają techniczne możliwości istniejących urządzeń wodociagowych: ich stan techniczny, przepustowość, zdolność produkcyjna i lokalizacja nieruchomości.

2. Osoby zainteresowane przyłączeniem się do sieci mogą uzyskać informację o dostępności usług w Przedsiębiorstwie, które udostępnia do wglądu mapy i dokumentację techniczną istniejących sieci wodociagowych oraz plany rozbudowy tych sieci.

§ 21. 1. Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociagowych w konkretnym przypadku wyznaczają:

- 1) warunki przyłączenia
- 2) umowa o przyłączenie

- 3) informacja o niewiążącym charakterze udzielana przez Przedsiębiorstwo osobom zainteresowanym nabyciem nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci.
2. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci jednym, odrębnym przyłączem wodociągowym.
3. Odbiorcy zabrania się lokalizacji budynków i budowli oraz nasadzania drzew i krzewów na sieciach i przyłączach wodociągowych w pasie o szerokości 1 m od osi przewodu, chyba że Przedsiębiorstwo wyda pisemną zgodę na odstępowo.
4. Odbiorca zabezpiecza pomieszczenie, w którym znajduje się zestaw wodomierza głównego, przed zalaniem wodą, zamrażaniem oraz dostępem osób niepowołanych.
5. Odbiorca udostępnia nieodpłatnie powierzchnię elewacji budynku lub ogrodzenia w celu umieszczenia tabliczek z oznaczeniem armatury wodociągowej.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 22. 1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, Przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia, uzgodnioną dokumentacją techniczną oraz obowiązującymi przepisami i normami.

2. Odbiory częściowe, próby techniczne i odbiór końcowy przeprowadzane są przy udziale stron lub ich upoważnionych przedstawicieli.

3. Odbiór częściowy jest wykonywany przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikowe) należy zgłaszać przed zasypaniem.

4. Przed zasypaniem należy wykonać geodezyjną inwentaryzację powykonawczą w co najmniej dwóch egzemplarzach: dla Przedsiębiorstwa, a w przypadku budowy przyłącza w trybie pozwolenia na budowę dla Przedsiębiorstwa i dla urzędu właściwego dla spraw związanych z aktualizacją dokumentacji geodezyjnej.

5. Przedsiębiorstwo może odmówić przyłączenia do sieci, jeśli przyłączy zostało wykonane bez jego wiedzy, niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi lub przepisami prawa w tym przepisami określonymi niniejszym regulaminem.

§ 23. 1. Termin odbioru końcowego osoba ubiegająca się o przyłączenie uzgadnia z Przedsiębiorstwem, zgłaszając gotowość do odbioru z co najmniej 2 - dniowym wyprzedzeniem.

2. Zgłoszenie do odbioru winno zawierać w załączeniu, w szczególności protokoły: prób szczelności i dezynfekcji, zarejestrowany powykonawczy operat geodezyjny.

3. Z odbioru końcowego strony sporządzają protokół odbioru końcowego, który powinien zawierać co najmniej:

- 1) datę odbioru,
- 2) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia) ;
- 3) przeprowadzone próby ciśnienia i/lub szczelności z wynikiem pozytywnym;
- 4) dla przyłącza kanalizacyjnego – rodzaj odprowadzanych ścieków;
- 5) określenie granic własności i eksploatacji przyłącza;
- 6) uwagi dotyczące różnic pomiędzy zatwierdzoną dokumentację techniczną a wybudowanym przyłączem.

4. Protokół odbioru przyłącza stanowi potwierdzenie prawidłowości jego wykonania.

§ 24. Jeżeli warunki przyłączenia obejmowały również wybudowanie przez osobę ubiegającą się o przyłączenie odcinka sieci lub innego urządzenia wodociągowego i kanalizacyjnego, to warunkiem przystąpienia do odbioru przyłącza jest wcześniejszy odbiór tych urządzeń, w trybie analogicznym do odbioru przyłącza.

Rozdział 8.

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

§ 25. 1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania Odbiorcom informacji dotyczących występujących zakłóceń, zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków oraz awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

2. Wstrzymanie zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia Odbiorców w przypadkach, gdy występują warunki stwarzające

zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiające świadczenia usług w szczególności gdy:

- 1) z powodu awarii sieci nie ma możliwości prowadzenia zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków;
 - 2) dalsze funkcjonowanie sieci stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska;
 - 3) zaistnieje klęska żywiołowa lub działania osób trzecich.
3. O wstrzymaniu zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków, o którym mowa w ust. 2 Przedsiębiorstwo niezwłocznie informuje Odbiorców, w sposób zwyczajowo przyjęty.
4. O przerwach w dostawie wody wynikających z planowanych prac konserwacyjno-remontowych Przedsiębiorstwo zawiadomi Odbiorców na 7 dni przed jej planowanym terminem w sposób zwyczajowo przyjęty. W przypadku, gdy planowana przerwa potrwa dłużej niż 24 godziny, Przedsiębiorstwo wyznacza zastępczy punkt poboru wody i informuje Odbiorców o możliwości skorzystania z tego punktu.

Rozdział 9.

Standardy obsługi odbiorców usług, w tym sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzania ścieków

§ 26. Odbiorca na prawo uzyskać od Przedsiębiorstwa:

- 1) wszelkie informacje dotyczące realizowanych przez Przedsiębiorstwo usług,
- 2) wyjaśnienia treści: umowy o zaopatrzenie w wodę, warunków przyłączenia, umowy o przyłączenie i innych wiążących Odbiorcę dokumentów.
- 3) informacje o przewidywanych zakłóceniach w realizacji usługi zaopatrzenia w wodę.

§ 27. 1. Odbiorca ma prawo do zgłaszania reklamacji, dotyczących w szczególności:

- 1) ilości i jakości świadczonych usług;
 - 2) wysokości opłat za usługi;
 - 3) funkcjonowania przyrządów pomiarowych (opomiarowania) niezależnie od ich własności;
2. Reklamacja powinna być sporządzona w formie pisemnej.
3. Reklamacja dotycząca naruszenia jakości i ciągłości dostawy i ciśnienia wody powinna być dokonana niezwłocznie po wystąpieniu zakłóceń w celu sprawdzenia przez Przedsiębiorstwo.
4. Inne reklamacje Odbiorca może zgłaszać w terminie do 21 dni od daty otrzymania faktury lub wystąpienia zdarzenia stanowiącego podstawę reklamacji.
5. Reklamacja powinna zawierać:
- 1) imię i nazwisko lub nazwę firmy Odbiorcy oraz adres zamieszkania bądź siedziby;
 - 2) opis przedmiotu reklamacji;
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4) podpis odbiorcy.
6. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację w terminie 14 dni roboczych od daty jej wniesienia. Jeśli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego termin ten może ulec przedłużeniu do 30 dni.
7. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do odbiorcy, udostępnia on nieruchomość osobom reprezentującym Przedsiębiorstwo. Zaniechanie tego obowiązku wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji.
8. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Możliwe jest także udzielenie odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną, faksem, lub w inny sposób o ile Odbiorca wskaże taką formę.
9. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez Przedsiębiorstwo w całości lub w część wymaga sporządzenia uzasadnienia.
10. W przypadku reklamacji wskazań wodomierza głównego, reklamację uwzględnia się, o ile kontrola metrologiczna potwierdzi nieprawidłowości działania tego wodomierza.
11. Jeśli reklamacja dotyczy parametrów wody, ich sprawdzanie następuje na przyłączy wodociągowym lub na najbliższym odcinku sieci wodociągowej w miejscu technicznie dostępnym.

§ 28. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi Odbiorcy w sprawach innych niż reklamacje, w szczególności w sprawach zakłóceń w dostawie wody w terminach:

- 1) zapytanie otrzymane telefonicznie, faksem lub drogą elektroniczną – bez zbędnej zwłoki, jednak w terminie nie dłuższym niż 5 dni roboczych, tym samym kanałem informacyjnym.

2) wystąpienia na piśmie – w terminie 14 dni w formie pisemnej, chyba że Odbiorca dopuścił udzielenie informacji w innej formie.

§ 29. 1. Informacje podane przez Odbiorcę w umowie, dotyczące w szczególności adresu siedziby lub miejsca zamieszkania, adresu do korespondencji, wiążą strony do czasu pisemnego zawiadomienia o ich zmianie przez Odbiorcę.

2. Odbiorca ponosi odpowiedzialność za skutki wynikające z zaniedbania obowiązku, o którym mowa w ust. 1 w szczególności pisma kierowane do Odbiorcy na dotychczasowy adres dwukrotnie i przez niego nie odebrane, pozostawia się w aktach Przedsiębiorstwa ze skutkiem ich doręczenia.

§ 30. W przypadku opóźnienia z wpłatą należności, Przedsiębiorstwo wystawia upomnienie.

§ 31. 1. Kontrolę i czynności dokonywane na podstawie art. 7 ustawy prowadzi się w dniach i godzinach pracy obowiązujących u Odbiorcy prowadzącego działalność gospodarczą.

2. Kontrolę na terenie nieruchomości mieszkalnej lub w lokalu mieszkalnym przeprowadza się w godzinach od 8⁰⁰ do 15⁰⁰ z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

3. Zakres kontroli i dokumenty, które winien przedstawić Odbiorca usług określa Wójt Gminy Miasteczko Krajeńskie.

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 32. Woda do celów przeciwpożarowych dostępna jest z urządzeń wodociągowych posiadanych przez Przedsiębiorstwo a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§ 33 1. Zapewnienie dostawy wody na cele przeciwpożarowe następuje na podstawie Umowy zawieranej pomiędzy Przedsiębiorstwem i jednostką straży pożarnej.

2. Uprawnieni do poboru wody z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci (przyłączach) są jednostki straży pożarnych.

§ 34. Ilość wody pobieranej na cele pożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych niezwłocznie przez jednostkę straży pożarnej Przedsiębiorstwu.

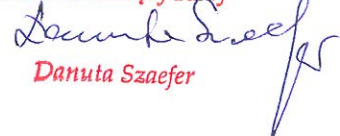
§ 35. Należnością za wodę pobraną na cele pożarowe obciążana jest Gminy Miasteczko Krajeńskie.

Rozdział 11.

Postanowienia końcowe

§ 36. Z dniem wejścia w życie niniejszego Regulaminu traci moc Regulamin wprowadzony uchwałą Nr XXVI.150.2017 Rady Gminy Miasteczko Krajeńskie z dnia 29 marca 2017 r. w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

Przewodniczący Rady


Danuta Szaefer

