

**UCHWAŁA NR VI/54/19
RADY GMINY KOSTOMŁOTY**

z dnia 26 marca 2019 r.

**w sprawie przyjęcia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków
na terenie Gminy Kostomłoty**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2018r., poz. 994 z późn. zm.) oraz art. 19 ust. 3, 4 i 5 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1152) Rada Gminy Kostomłoty uchwala, co następuje:

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

§ 2. Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały traci moc uchwała nr V/26/03 Rady Gminy Kostomłoty z dnia 7 marca 2003 r. w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Kostomłoty.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Kostomłoty.

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

Przewodniczący Rady Gminy

MARIUSZ ŻAŁOBNIAK

**Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków
na terenie gminy Kostomłoty**

**Rozdział 1.
Postanowienia ogólne**

§ 1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Kostomłoty, zwany dalej Regulaminem, określa zasady świadczenia usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego na terenie gminy Kostomłoty oraz wzajemne prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.

§ 2. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. ustawa - ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków;
2. umowa - umowa o której mowa w art. 6 ustawy;
3. przedsiębiorstwo - przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne o którym mowa w art. 2 pkt 4 ustawy, świadczące usługi na terenie gminy Kostomłoty;
4. warunki techniczne - warunki ogólne i techniczne budowy sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz wykonania przyłączy do tych sieci, określane pisemnie przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne, stanowiące podstawę do opracowania dokumentacji technicznej;
5. wodomierz dodatkowy - 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;
6. regulamin - Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Kostomłoty.

**Rozdział 2.
Podrozdział 1. Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo
wodociągowo - kanalizacyjne na terenie gminy Kostomłoty w zakresie dostarczania wody i
odprowadzania ścieków.**

§ 3. 1. Przedsiębiorstwo wykonując zadania określone w ustawie, dostarcza wodę do nieruchomości dla której zawarto umowę, zgodnie z wydanymi „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”, w sposób ciągły i niezawodny, zapewniając należyłą jakość dostarczanej wody, o parametrach nieprzekraczających wartości: pH: 6,5 – 9,5, barwa: akceptowalna bez nieprawidłowych zmian, mętność 1,0 NTU, żelazo: 200 µg Fe/l, mangan: 50 µg Mn/l, jon amonowy: 0,5 mg NH₄⁺/l, azotany: 50 mg NO₃⁻/l, azotyny: 0,5 mg NO₂⁻/l, pod odpowiednim ciśnieniem mierzonym u wylotu, na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym, nie mniejszym niż 0,05 MPa i nie większym niż 0,6 MPa, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych, m.in. strukturą i średnicą, przyłącza wodociągowego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług.

2. Przedsiębiorstwo zapewnia ciągłe i niezawodne odprowadzanie ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych, m.in. strukturą i średnicą, przyłącza kanalizacyjnego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usługi, w ilości określonej w umowie, nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę, o składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami.

3. Przedsiębiorstwo prowadzi regularną kontrolę jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

4. Umowa określa rodzaj ścieków odprowadzanych przez Odbiorcę oraz dopuszczalny poziom zanieczyszczeń tych ścieków.

5. Przedsiębiorstwo ma obowiązek zakupu, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego.
6. Przedsiębiorstwo zapewnia spełnienie warunków wprowadzania ograniczeń dostarczania wody w przypadku wystąpienia jej niedoboru.
7. Przedsiębiorstwo dokonuje na własny koszt niezbędnych napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacji sanitarnej będących w jego posiadaniu.
8. Przedsiębiorstwo ma prawo dokonywania kontroli przyłącza wodociągowego do sieci wodociągowej do zaworu znajdującego się za wodomierzem głównym włącznie.
9. Przedsiębiorstwo ma prawo dokonywania kontroli sprawności wewnętrznej instalacji kanalizacyjnej i wewnętrznych urządzeń do oczyszczania ścieków, będących własnością odbiorcy usług a także ilości i jakości wprowadzanych do kanalizacji ścieków.

Podrozdział 2. Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług.

§ 4. 1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo - kanalizacyjnym a odbiorcą usług.

2. Postanowienia umów zawieranych przez przedsiębiorstwo z odbiorcami usług, nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z ustawy, przepisów wykonawczych oraz postanowień niniejszego regulaminu.

3. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub/i odprowadzanie ścieków z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.

4. Umowa o której mowa w ust. 3, może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczana woda lub z której mają być odprowadzane ścieki, albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

5. Umowa jest zawierana na pisemny wniosek osoby, posiadającej tytuł prawny do nieruchomości lub z osobą korzystającą z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, która była przyłączona do sieci.

6. Wraz z wnioskiem o którym mowa w ust. 5 niniejszego paragrafu, osoba wnioskująca o podpisanie umowy załącza dokument potwierdzający tytuł prawny do nieruchomości, a w razie braku takiego dokumentu przedkłada oświadczenie o korzystaniu z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

7. Po zawarciu umowy, odbiorca usług jest zobowiązany do pisemnego poinformowania przedsiębiorstwa o utracie prawa do korzystania z nieruchomości. Utrata prawa do korzystania z nieruchomości nie zwalnia odbiorcy z obowiązków wynikających z umowy, w tym regulowania powstałych należności.

8. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków winien zawierać co najmniej:

a.dane identyfikujące wnioskodawcę, adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy,

b.adres nieruchomości, której dotyczy wniosek ze wskazaniem numeru porządkowego lub w przypadku jego braku określeniem numeru działki oraz obrębu geodezyjnego.

9. W przypadku nieruchomości będących współwłasnością, stroną umowy są wszyscy współwłaściciele jednocześnie, lub osoba ustanowiona zgodnym pisemnym oświadczeniem ich pełnomocnika.

10. 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.

11. Umowa może być zawarta z osobami korzystającymi z lokali na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego, na warunkach określonych w ustawie.

12. Zmiana umowy następuje w formie aneksu do umowy, na piśmie, pod rygorem nieważności. Zmiana taryfy lub adresu korespondencyjnego odbiorcy usług nie wymaga sporządzenia aneksu do umowy.

13. Zmiana odbiorcy usług powoduje wygaśnięcie dotychczasowej umowy i powstanie obowiązku dla przyszłego odbiorcy usług zawarcia nowej umowy z przedsiębiorstwem.

Podrozdział 3. Sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach.

- § 5. 1. Rozliczanie przedsiębiorstwa z odbiorcą za usługi zaopatrzenia w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, odbywa się wyłącznie na podstawie cen i stawek opłat, określonych w ogłoszonych taryfach.
2. Stosowanie przez przedsiębiorstwo cen i stawek opłat wynikających z nowych, podanych do publicznej wiadomości taryf, nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokościach.
3. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnością za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo jest faktura.
4. Przedsiębiorstwo ma prawo do pisemnego wezwania odbiorcy usług do udostępnienia wodomierzy i/lub urządzeń pomiarowych do odczytu.
5. Odbiorca usług ma prawo do wcześniejszego rozliczenia świadczenia usług poprzez podanie przedsiębiorstwu wskazań wodomierzy i/lub urządzeń pomiarowych będących podstawą do wystawienia faktury za dostawę wody i/lub odbiór ścieków.
6. Podanie wskazań wodomierzy i urządzeń pomiarowych przez Odbiorcę może odbywać się w formie pisemnej, za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonicznie lub z wykorzystaniem dedykowanego portalu internetowego po dokonaniu autoryzacji odbiorcy usług.
7. W przypadku trudności w zakresie dostępu do nieruchomości, przedsiębiorstwo ma prawo skorzystania z możliwości wystawienia prognozy usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków, która będzie podstawą do obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo, o którym mowa w ust. 3 niniejszego paragrafu.
8. Prognoza usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków winna zostać przygotowana zgodnie z przepisami dotyczącymi przeciętnych norm zużycia wody lub na podstawie średniego zużycia wody w ubiegłym okresie rozliczeniowym.
9. Prognoza usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków może zostać przygotowana na okres 6 następujących po sobie miesięcy.
10. Ilość pobranej wody w budynkach wyposażonych w wodomierze główne ustala się zgodnie z ich wskazaniami.
11. Ilość odprowadzanych ścieków ustala się zgodnie ze wskazaniami urządzenia pomiarowego, a w przypadku jego braku jako równą ilości pobranej wody według wskazań wodomierza głównego.
12. W przypadku braku wodomierzy, o których mowa w ust. 11, ilość dostarczonej wody ustala się zgodnie z przepisami dotyczącymi przeciętnych norm zużycia wody.
13. W przypadku braku wodomierzy, o których mowa w ust. 12, ilość odprowadzanych ścieków ustala się zgodnie z przepisami dotyczącymi przeciętnych norm zużycia wody.
14. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania/awarii wodomierza głównego, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności działania wodomierza, a gdy nie jest to możliwe - na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.
15. Przedsiębiorstwo na wniosek odbiorcy usług występuje o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego.
16. W przypadku gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza nie potwierdza zgłoszonych przez odbiorcę usług zastrzeżeń, pokrywa on koszty sprawdzenia.
17. Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym na fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.
18. Opóźnienie w uregulowaniu należności uprawnia przedsiębiorstwo do naliczenia odsetek ustawowych za opóźnienie.
19. Zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.
20. W przypadku nadpłaty, zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub, na żądanie odbiorcy usług, zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.

Podrozdział 4. Warunki przyłączenia do sieci.

§ 6. 1. Przedsiębiorstwo ustala oraz wydaje ogólne i techniczne warunki przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacji sanitarnej zainteresowanym osobom i podmiotom na podstawie pisemnego wniosku o wydanie warunków przyłączenia.

2. Z wnioskiem o wydanie warunków technicznych przyłączenia, może występować osoba posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci lub osoba nie posiadająca tytułu prawnego do nieruchomości po przedstawieniu pisemnej zgody właściciela lub zarządcy nieruchomości.

3. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone w regulaminie, oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług.

4. Wniosek o którym mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, powinien w szczególności zawierać:

- a.dane identyfikujące wnioskodawcę,
- b.adres podłączanej nieruchomości lub nr działki i obręb geodezyjny,
- c.rodzaj planowanych przyłączy,
- d.planowaną wielkość poboru wody, bądź ilość osób stale korzystających z wody wraz z charakterystyką sposobu wykorzystywania wody,
- e.planowaną do odbioru ilość ścieków, bądź ilość osób stale wytwarzających ścieki wraz z charakterystyką ścieków,
- f.wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub odprowadzania ścieków,
- g.charakterystykę obiektu planowanego do podłączenia,
- h.datę i podpis wnioskodawcy.

5. Do wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacji sanitarnej, należy załączyć:

- a.kopię aktualnej mapy zasadniczej w skali 1:500 lub 1:1000, w zakresie wystarczającym do określenia usytuowania nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowych i/lub kanalizacji sanitarnej,
- b.oświadczenie o przysługującym wnioskodawcy prawie do dysponowania nieruchomością bądź korzystaniu z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

6. Ogólne i techniczne warunki przyłączenia o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, powinny w szczególności zawierać:

- a.miejsce i sposób przyłączenia instalacji przyszłego odbiorcy usług do sieci wodociągowej i/lub kanalizacji sanitarnej,
- b.wytyczne dotyczące zainstalowania wodomierza głównego,
- c.procedurę przyłączenia do sieci,
- d.termin ważności warunków przyłączenia,
- e.konieczność i sposób wykonania projektu budowlanego / technicznego lub uzgodnienia z właściwymi organami.

7. Przedsiębiorstwo wydaje ogólne i techniczne warunki przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacji sanitarnej, w terminie 30 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku, o którym mowa w ust. 2 i 4 niniejszego paragrafu, jeżeli istnieją techniczne warunki przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacji sanitarnej.

8. Wydane warunki techniczne zachowują ważność przez 2 lata od dnia otrzymania warunków przez wnioskodawcę.

9. W efekcie złożenia wniosku o którym mowa w ust. 4 niniejszego paragrafu wraz z załącznikami o których mowa w ust. 5 niniejszego paragrafu, przedsiębiorstwo przeprowadza analizę otrzymanych dokumentów. Gdy przeprowadzona analiza potwierdzi zasadność budowy urządzenia wodociągowego i/lub kanalizacji sanitarnej, przedsiębiorstwo wydaje warunki ogólne i techniczne przyłączenia do odpowiedniej sieci.

§ 7. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci odrębnym przyłączem wodociągowym i przyłączem kanalizacyjnym.

Podrozdział 5. Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo - kanalizacyjnych.

§ 8. 1. Ustala się techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowych:

- 1) przyłącze wodociągowe należy wykonać z rur PEHD lub PE o średnicy 32-80 mm,
- 2) w granicach przyłączanej nieruchomości, na trasie przyłącza zainstalować zasuwę posesyjną, wyposażoną w obudowę i skrzynkę uliczną,
- 3) uwzględniając strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienie przewodów w gruncie, przyłącze wodociągowe należy prowadzić, najkrótszą, bezkolizyjną, znajdującą swoje uzasadnienie trasą.

2. Ustala się techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług kanalizacji sanitarnej:

- 1) przyłącze kanalizacji sanitarnej należy wykonać z rur PVC, PE lub kamionki ,
- 2) w przypadku gdy sieć kanalizacji sanitarnej do której ma nastąpić włączenie zlokalizowana jest poza terenem podłączanej nieruchomości, w granicach podłączanej nieruchomości, na trasie przyłącza, zainstalować studnię rewizyjną,
- 3) uwzględniając strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienie przewodów w gruncie, przyłącze kanalizacji sanitarnej należy prowadzić, najkrótszą, bezkolizyjną, znajdującą swoje uzasadnienie trasą.

§ 9. 1. Potencjalni odbiorcy usług wodociągowych i/lub kanalizacji sanitarnej mogą uzyskać informacje na temat dostępności tych usług w przedsiębiorstwie.

2. Dostęp do usług wodociągowych i/lub kanalizacji sanitarnej, uwarunkowany jest technicznymi możliwościami istniejących urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacji sanitarnej, takich jak: przepustowość, zdolność produkcyjna, lokalizacja nieruchomości, stan techniczny urządzeń.

§ 10. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci, jeżeli przyłącze zostało wykonane bez uzyskania zgody przedsiębiorstwa, bądź zostało wykonane niezgodnie z warunkami technicznymi.

Podrozdział 6. Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza.

§ 11. 1. Warunkiem przystąpienia do realizacji robót przyłączeniowych jest:

- 1) uzgodnienie dokumentacji przyłącza z przedsiębiorstwem,
- 2) zgłoszenie przedsiębiorstwu zamiaru budowy przyłączy nie później niż 3 dni robocze przed datą rozpoczęcia.

2. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego powinien zawierać:

- 1) dane identyfikujące osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci i oznaczenie daty i symbolu/numeru „Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”;
- 2) termin odbioru proponowany przez osobę ubiegającą się o przyłączenie do sieci.

3. Protokół odbioru technicznego częściowego i końcowego przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego powinien zawierać co najmniej:

- 1) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia);
- 2) uwagi dotyczące różnic pomiędzy wydanymi „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej” lub projektem, a sposobem realizacji przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego;
- 3) skład komisji dokonującej odbioru i podpisy jej członków.

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

5. Odbiór techniczny przyłącza wykonywany jest przed zasypaniem przyłącza. Wszystkie odcinki przyłącza ulegające zakryciu, należy zgłaszać przedsiębiorstwu przed zasypaniem.

6. Inwestor zobowiązany jest przed zasypaniem przyłącza wykonać operat geodezyjny powykonawczy.

7. Podstawą przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacji sanitarnej oraz zawarcia umowy z przedsiębiorstwem na dostawę wody i odbiór ścieków, jest protokół odbioru przyłącza podpisane przez przedsiębiorstwo bez uwag.

8. Warunkiem przystąpienia do odbioru końcowego przyłącza jest dostarczenie do przedsiębiorstwa oryginału inwentaryzacji geodezyjnej powykonawczej i dokumentacji przyłącza z wniesionymi za zgodą projektanta zmianami dokonanymi w trakcie budowy.

9. Wykonane i odebrane przyłącze wodociągowe i/lub kanalizacyjne, z wyłączeniem wodomierza głównego, pozostaje własnością odbiorcy usług.

10. Przedsiębiorstwo rozpoczyna dostawę wody i/lub odbiór ścieków w terminie do 7 dni od dnia zawarcia umowy lub w terminie uzgodnionym z odbiorcą usług.

Podrozdział 7. Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków.

§ 12. 1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do powiadomienia odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody bądź utrudnieniach w odprowadzaniu ścieków, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 1 doby.

2. W przypadku wystąpienia przerw w dostawie wody o długości przekraczającej 24 godziny, przedsiębiorstwo zobowiązane jest zapewnić zastępcze punkty poboru wody, oraz poinformować odbiorców usług o ich lokalizacji.

3. W nagłych przypadkach niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i odprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków, Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców o rodzaju zakłóceń i przewidywanym czasie ich trwania.

4. Przedsiębiorstwo ma obowiązek poinformować odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody i/lub odprowadzania ścieków niezwłocznie o ile przewidywany czas ich trwania przekracza 6 godzin.

Podrozdział 8. Standardy obsługi odbiorców usług, w tym sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków.

§ 13. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielania odbiorcom usług wszelkich istotnych informacji w szczególności dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług, umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków,
- 2) występowania zakłóceń w dostawach wody i odbioru ścieków, w tym o planowanych przerwach w świadczeniu usług,
- 3) występujących awariach urządzeń wodociągowych i kanalizacji sanitarnej.

§ 14. 1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez przedsiębiorstwo umowy, ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych opłat za te usługi.

2. Zgłoszenie reklamacyjne ma mieć formę pisemną i powinno zawierać:

- 1) dane identyfikujące odbiorcę usług,
- 2) numer umowy,
- 3) przedmiot reklamacji,
- 4) wskazanie okoliczności uzasadniających reklamację, w tym dowody uzasadniające reklamację,
- 5) zgłoszenie roszczeń.

3. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia reklamacji w siedzibie lub jej doręczenia drogą pocztową.

4. Przedsiębiorstwo powinno powiadomić na piśmie odbiorcę usług o rozstrzygnięciu i sposobie załatwienia sprawy.

5. Złożenie przez odbiorcę usług reklamacji, nie wstrzymuje terminu zapłaty faktury.

§ 15. W siedzibie przedsiębiorstwa winny być udostępnione odbiorcy usług:

- 1) aktualnie obowiązujące na terenie gminy Kostomłoty taryfy,
- 2) tekst jednolity regulaminu,
- 3) wyniki ostatnio przeprowadzonych badań wody,
- 4) aktualny wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, z wyłączeniem przypadku, o którym mowa w art. 21 ust. 7 ustawy.

Podrozdział 9. Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 16. 1. Woda do celów przeciwpożarowych jest udostępniana z urządzeń wodociągowych, a w szczególności z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej.

2. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych są jednostki ochrony przeciwpożarowej.

3. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przedsiębiorstwu przez poszczególne jednostki ochrony przeciwpożarowej. Przedsiębiorstwo obciąża Gminę Kostomłoty za zużytą wodę na podstawie cen i stawek ustalonych w taryfie.