

**UCHWAŁA NR/.../2021
RADY MIEJSKIEJ W OPATOWIE
z dnia października 2021 r.**

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

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2021 r. poz. 1372), art.19 ust.1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028) uchwała się, co następuje:

§ 1

Przyjmuje się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Opatów stanowiący załącznik do uchwały.

§ 2

Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta i Gminy Opatów.

§ 3

Traci moc uchwała Nr XLIX/419/2018 z dnia 15 października 2018 roku Rady Miejskiej w Opatowie w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Opatów.

§ 4

Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia jej ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Świętokrzyskiego.

Projektodawca : Burmistrz Miasta i Gminy

Przedstawiający w imieniu projektodawcy : Kierownik Referatu Rozwoju i Mienia Komunalnego Gminy

Uzasadnienie
DO UCHWAŁY NR .../.../...
RADY MIEJSKIEJ W OPATOWIE
z dnia października 2021 r.

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

Zgodnie z art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028) – dalej: Ustawa, Rada gminy uchwała regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

Zgodnie z treścią art. 19 ust. 1 Ustawy, Rada Gminy, na podstawie projektów regulaminów dostarczania wody i odprowadzania ścieków opracowanych przez przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne przygotowuje projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, oraz przekazuje go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu, zawiadamiając o tym przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne.

Postanowieniem KR.RZT.71.104.2021 z dnia 9 września 2021 roku Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie Regionalny Zarząd Gospodarki Wodnej w Krakowie projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Opatów został zaopiniowany negatywnie. Zmiany wprowadzone w Regulaminie stanowią realizację wytycznych zawartych w wyżej wymienionym postanowieniu.

W świetle powyższego, przyjęcie niniejszej uchwały w zaproponowanym brzmieniu jest zasadne.

Opracowała:
M. Klimont

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

ROZDZIAŁ I PRZEPISY OGÓLNE

§ 1

Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczona do spożycia przez ludzi za pomocą urządzeń wodociągowych oraz zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego za pomocą urządzeń kanalizacyjnych na terenie gminy Opatów.

§ 2

1. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o „Ustawie” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r., poz. 2028).
2. użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym w szczególności Ustawa.

ROZDZIAŁ II MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODNO- KANALIZACYJNE W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

§ 3

W zakresie dostarczania wody przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:

- 1) Do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości, tj. min. 0,5m³/h i pod odpowiednim ciśnieniem nie mniejszym niż 0,1 MPa mierzonego u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym zgodnym z przepisami wydanymi na podstawie art.7 ust.2 pkt.1 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r.- Prawo budowlane (Dz.U. z 2020r. poz. 1333 z późn. zm.),
- 2) zapewnić ciągłość dostaw wody, z zastrzeżeniem uzasadnionych wyjątków określonych w niniejszym Regulaminie,
- 3) wydawać warunki techniczne niezbędne do przyłączenia do sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz uzgadniać przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną,
- 4) przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone w niniejszym regulaminie oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług,
- 5) zapewnić jakość dostarczanej wody o parametrach nie przekraczających:
 - a) odczyn: 6,5-9,5 pH
 - b) mangan: 50 µg/dm³
 - c) żelazo: 200 µg/dm³
 - d) twardość wody: 60-500 mgCaCO₃/dm³
 - e) liczba bakterii Escherichia coli: 0/100 ml
 - f) liczba bakterii Enterokoki: 0/100 ml

- 6) zainstalować i utrzymywać na koszt własny wodomierz główny,
- 7) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości wody,
- 8) zapewnić należytą jakość odprowadzanych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych oraz kontroli przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych,
- 9) zapewniać budowę oraz modernizację urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie uzgodnionym w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu, w ramach posiadanych środków finansowych,
- 10) informować o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w formie i trybie określonym przepisami ustawy
- 11) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

§ 4

W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:

- 1) przyjmować do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieki wprowadzane przez odbiorców usług w ilości określonej w umowie,
- 2) zapewnić ciągły odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i obowiązująca umową o odprowadzanie ścieków.

ROZDZIAŁ III

WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

§ 5

1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawartej między przedsiębiorstwem a odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 Ustawy, w terminie 7 dni od złożenia przez przyszłego odbiorcę usług wniosku o zawarcie umowy, o którym mowa w §6 niniejszego Regulaminu, przedsiębiorstwo sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzenie ścieków.
2. Przedsiębiorstwo udostępnia na swojej stronie internetowej aktualnie obowiązujące ogólne warunki umów.

§ 6

Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzenie ścieków z przedsiębiorstwem powinien w szczególności określać:

- 1) imię , nazwisko (lub nazwę) oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy,
- 2) wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę,
- 3) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa, czy też posiada własne ujęcie wody.
- 4) oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa, czy też wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków,
- 5) oświadczenie wnioskodawcy na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczaną wodę,
- 6) oświadczenie wnioskodawcy jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy (przemysłowe, bytowe albo komunalne).

§ 7

Wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę przez przedsiębiorstwo wod-kan z osobą korzystającą z lokalu powinien zawierać elementy wskazane w §6 Regulaminu, a ponadto:

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

ROZDZIAŁ IV SPOSOBY ROZLICZEN W OPARCIU O CENY I STAWKI OPŁAT USTALONE W TARYFACH

§ 8

1. Podstawę ustalenia ilości pobranej wody lub wprowadzonych ścieków stanowią wodomierz główny, urządzenie pomiarowe, albo przeciętne normy zużycia.
2. Stosowanie przez przedsiębiorstwo cen i stawek opłat wynikających z nowych, podanych do wiadomości publicznej taryf, nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości.

§ 9

Umowa, może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z obiektu budowlanego, do którego ma być dostarczana woda lub z którego mają być odprowadzane ścieki albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

§ 10

Jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkami wielolokalowymi umowa zawierana jest z właścicielem budynku lub z zarządcą nieruchomości wspólnej.

§ 11

Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego Przedsiębiorstwo zawiera umowy na rozliczanie opłat za wodę i ścieki z korzystającymi z lokali osobami, o których mowa w § 6 i §7, jeżeli:

- 1) we wszystkich lokalach są zainstalowane wodomierze w sposób uzgodniony z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym,
- 2) zainstalowane wodomierze spełniają wymagania Polskich Norm oraz wymagania uzgodnione z Przedsiębiorstwem odnośnie ich typu,
- 3) możliwy jest odczyt wskazań wodomierzy,
- 4) wnioskodawca i Przedsiębiorstwo ustalili sposób rozliczeń różnicy wskazań między wodomierzem głównym a wodomierzami zainstalowanymi w poszczególnych lokalach oraz zasady ich utrzymania, potwierdzoney pisemną zgodą wszystkich osób korzystających z lokali,
- 5) został uzgodniony i potwierdzony pisemną zgodą wszystkich osób korzystających z lokali, sposób przerywania dostarczania wody do lokalu bez zakłóceń dostaw wody w pozostałych lokalach.

§ 12

Podpisanie umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków, w związku z przyłączeniem do sieci, następuje po podpisaniu przez strony protokołów z prób i odbiorów wykonanych, w ramach realizacji przyłączy , prac budowlano-montażowych.

§ 13

Zawór za wodomierzem głównym jest miejscem wydania rzeczy w rozumieniu kodeksu cywilnego.

§ 14

W przypadku zmiany Odbiorcy usług, następuje wygaśnięcie umowy zawartej z dotychczasowym Odbiorcą.

§ 15

Taryfowe ceny i stawki opłat, jako określone, zgodnie z przepisami ustawy przez Przedsiębiorstwo i zatwierdzone uchwałą rady gminy, nie podlegają ustalaniu w oparciu o umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

§ 16

Integralną część umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków stanowi załącznik, składany przez odbiorcę usług przy zawieraniu umowy i aktualizowany każdorazowo po zmianie warunków korzystania z usług, określający charakterystykę zużycia wody oraz rodzaj, ilość, a w przypadku przemysłowych odbiorców usług, również jakość odprowadzanych ścieków.

§ 17

Ustala się jednomiesięczny okres obrotowy. W uzasadnionych, określonych w umowie przypadkach opłaty od Odbiorców mogą być pobierane co dwa miesiące lub raz na kwartał.

ROZDZIAŁ V WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI ORAZ ODBIÓR PRZYŁĄCZA

§ 18

Przedsiębiorstwo jest obowiązane przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie do sieci jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług. Możliwości te warunkowane są usytuowaniem nieruchomości oraz zdolnościami dostawczymi istniejącej sieci wodociągowej oraz zdolnościami przepustowymi istniejącej sieci kanalizacyjnej.

§ 19

Przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej następuje na podstawie umowy o przyłączeniu i po spełnieniu technicznych warunków przyłączenia, określonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, zwanych dalej "warunkami przyłączenia".

§ 20

1. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej może występować osoba, która ma być przyłączona do sieci, posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości albo osoba, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym,
2. Osoba, o której mowa w ust. 1, składa w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym wniosek o określenie warunków przyłączenia.
3. Wzór wniosku, o którym mowa w ust. 1 i 2, ustala Przedsiębiorstwo.

§ 21

1. Wniosek o przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej powinien w szczególności zawierać:

- 1) oznaczenie wnioskodawcy,
 - 2) określenie:
 - a) rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
 - b) charakterystyki zużycia wody,
 - c) rodzaju i ilości, a w przypadku przemysłowych odbiorców usług również jakości odprowadzanych ścieków,
 - d) przeznaczenia wody,
 - 3) informacje określające charakterystykę techniczną obiektu, do którego będzie dostarczana woda, w szczególności:
 - a) powierzchnię użytkową i rodzaj lokali (mieszkalne, użytkowe, inne) w budynkach zasilanych w wodę,
 - b) wyposażenie lokali i obiektów w urządzenia zużywające wodę i odprowadzające ścieki,
 - 4) proponowany termin rozpoczęcia poboru wody.
2. Do wniosku, o którym mowa w ust. 1, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci, powinna załączyć plan sytuacyjny, określający usytuowanie nieruchomości, o której mowa w ust. 1, względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

§ 22

1. Przedsiębiorstwo określa warunki przyłączenia i przekazuje wnioskodawcy wraz z projektem umowy o przyłączenie, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia złożenia wniosku, o którym mowa w § 20.
2. Warunki przyłączenia są ważne dwa lata od dnia ich określenia.
3. Warunki przyłączenia powinny określać w szczególności:
 - 1) miejsca i sposób przyłączenia sieci wodociągowej i kanalizacyjnej z instalacjami odbiorcy,
 - 2) przepływ obliczeniowy wody i odprowadzanych ścieków lub urządzenia sanitarne i techniczne, w których zużywana jest woda i odprowadzane są ścieki,
 - 3) wymagania dotyczące:
 - a) miejsca zainstalowania wodomierza głównego,
 - b) miejsca zainstalowania urządzenia pomiarowego,
 - c) jakości odprowadzanych ścieków,
 - d) termin ważności warunków przyłączenia.

ROZDZIAŁ VI

SPOSÓB DOKONYWANIA PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE ODBIORU WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§ 23

Odbiorca usług zobowiązany jest powiadomić przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne o terminie przystąpienia do budowy przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego z co najmniej 5 - dniowym wyprzedzeniem.

§ 24

1. Wykonane przyłącze podlega odbiorowi technicznemu.
2. Odbiór techniczny przyłącza przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne, dokonany zostanie przed zasypaniem na podstawie zgłoszenia dokonywanego każdorazowo przez odbiorcę usług (aktualnego lub przyszłego odbiorcę usług) po zakończeniu robót budowlano-montażowych, wykonanych na podstawie uprzednio wydanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne warunków przyłączenia do sieci.

§ 25

1. Protokół odbioru przyłącza powinien zawierać co najmniej:
 - 1) datę odbioru;
 - 2) przedmiot odbioru, z wyszczególnieniem rodzaju przyłącza, średnicy, materiału i długości;
 - 3) adres nieruchomości, którą przyłączono do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej;
 - 4) skład komisji;
 - 5) podpisy członków komisji.
2. Protokół odbioru stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia, a jego podpisanie przez strony uczestniczące w odbiorze, upoważnia wnioskodawcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy.
3. Niepodpisanie protokołu przez którąkolwiek ze stron jest równoznaczne z niedokonaniem odbioru.

ROZDZIAŁ VII

WARUNKI TECHNICZNE OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚCI DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH

§ 26

1. Dostępność usług wodociągowo-kanalizacyjnych jest uzależniona od:
 - 1) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
 - 2) możliwości technicznych urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikających z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność stacji uzdatniania wody) lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczania ścieków (wydajność oczyszczalni);
 - 3) możliwości zachowania minimalnego poziomu świadczonych usług dla wcześniej podłączonych odbiorców;
 - 4) posiadania tytułu prawnego do urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”, o ile spełnione są przesłanki określone w ust. 1.
3. Potencjalni odbiorcy usług wodociągowo-kanalizacyjnych mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności tych usług:
 - 1) W Urzędzie Miasta i Gminy w Opatowie, który udostępnia nieodpłatnie wgląd:
 - a) w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy
 - b) w miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego,
 - c) w regulamin świadczenia usług,
 - d) w warunki udzielania zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków,
 - 2) W Przedsiębiorstwie udostępniającym nieodpłatnie wgląd w:
 - a) wieloletnie plany rozwoju i modernizacji,
 - b) regulamin świadczenia usług.

ROZDZIAŁ VIII

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

§ 27

1. Dopuszcza się możliwość ograniczenia w dostawach wody:
 - 1) w przypadku braku wody na ujęciu;
 - 2) w celu zwiększenia dopływu wody do hydrantów przeciwpożarowych;
 - 3) na podstawie decyzji wydanej przez Państwową Inspekcję Sanitarną;
 - 4) w razie konieczności przeprowadzenia niezbędnych napraw urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych.
2. W sytuacjach opisanych w ust. 1, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne wprowadza ograniczenia w konsumpcji wody, w granicach możliwości dystrybucji, po uprzednim zawiadomieniu odbiorców usług.

§ 28

Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne zobowiązane jest do udzielenia odbiorcom usług informacji dotyczących przerw i ograniczeń w dostarczaniu wody i odprowadzaniu ścieków.

§ 29

Jeżeli strony nie ustaliły w umowie o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków inaczej, obowiązują następujące wymagania w zakresie udzielania informacji i odpowiedzi, w związku z niedotrzymaniem ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków:

- 1) 12 godzin – na telefoniczne żądanie określenia przewidywanego terminu usunięcia przerw i zakłóceń w świadczeniu usług,
- 2) 7 dni – na pisemne żądanie usunięcia przerw i zakłóceń, o których mowa w pkt 1,
- 3) 14 dni – na pisemne i telefoniczne skargi i zażalenia, wymagające przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.

§ 30

Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do zawiadomienia odbiorców usług o planowanych zmianach warunków technicznych zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków z wyprzedzeniem umożliwiającym dostosowanie instalacji do nowych warunków, nie krótszym niż 12 miesięcy.

§ 31

1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi.
2. Reklamacje, o których mowa w ust. 1, wnoszone są na piśmie osobiście przez zainteresowanego w siedzibie przedsiębiorstwa, listem poleconym lub za pomocą poczty elektronicznej i rozpatrywane są przez zarząd przedsiębiorstwa.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji w terminie 14 dni od daty wpływu.

§ 32

W przypadku gdy w wyniku niedotrzymania z powodu zaniedbań Przedsiębiorstwa, określonych w umowie, wymienionych w § 2, wskaźników poziomu usług, Odbiorca usług poniósł straty, Przedsiębiorstwo w pełni je zrekompensuje, po ich wcześniejszym udokumentowaniu.

ROZDZIAŁ IX STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG, W TYM SPOSOBY ZAŁATWIANIA REKLAMACJI ORAZ WYMIANY INFORMACJI

DOTYCZĄCYCH W SZCZEGÓLNOŚCI ZAKŁÓCEŃ W DOSTAWIE WODY I ODPROWADZANIU ŚCIEKÓW

§ 33

1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielenia wszelkich istotnych informacji dotyczących:
 - 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.
 - 2) warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej.
 - 3) występowania zakłóceń w dostawach wody lub odprowadzaniu ścieków.
 - 4) występujących awarii urządzeń wodociągowych urządzeń kanalizacyjnych,
 - 5) planowanych przerwach 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.
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 zaznaczyła, iż informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust 2.
4. Jeżeli udzielenie informacji wymaga ustaleń 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 jej ostateczny termin udzielenia odpowiedzi. Termin ten w żadnym wypadku nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia prośby.

§ 34

1. Każdy Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Przedsiębiorstwo umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.
2. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 30 dni od dnia złożenia w siedzibie Przedsiębiorstwa lub doręczenia reklamacji.

§ 35

1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za kontakty z Odbiorcami oraz osobami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci, w tym za przyjmowanie i rozpatrywanie reklamacji.
2. Stosowna informacja, zawierająca co najmniej: imienne wskazanie pracowników upoważnionych do kontaktów z Odbiorcami i osobami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji, numery kontaktowe tych osób oraz godziny ich pracy, winna być wywieszona w siedzibie Przedsiębiorstwa i podawana do wiadomości wraz z ogłoszeniem nowych taryf.

§ 36

1. W siedzibie Przedsiębiorstwa winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:
 - 1) aktualnie obowiązujące na terenie gminy taryfy cen i stawek opłat,
 - 2) tekst jednolity „regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków”, obowiązującego na terenie gminy,
 - 3) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody,
 - 4) tekst jednolity ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków wraz z wszystkimi aktami wykonawczymi wydanymi na podstawie ustawy.

2. Przedsiębiorstwo nie ma obowiązku udostępniania dokumentów, o których mowa w ust. 1 poza swoją siedzibą, z zastrzeżeniem obowiązku dołączenia do umowy chwili jej zawierania obowiązującej taryfy lub jej wyciągu zawierającego ceny i stawki opłat.

§ 37

1. Przedsiębiorstwo ma obowiązek poinformowania Odbiorców o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 72 godzinnym.
2. Przedsiębiorstwo ma również obowiązek niezwłocznie poinformować Odbiorców, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza 6 godzin.
3. W przypadku budynków wielolokalowych, Przedsiębiorstwo może o zdarzeniach wskazanych w ust. 2 poinformować wyłącznie zarządcę nieruchomości, o ile planowany czas trwania przerwy w dostawie wody nie przekracza 12 godzin.
4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin Przedsiębiorstwom obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie Odbiorców, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

ROZDZIAŁ X WARUNKI DOSTAWY WODY NA CELE PRZECIWOPOŻAROWE

§ 38

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

§ 39

Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez Jednostkę Straży Pożarnej w umownie ustalonych okresach.

§ 40

W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda jest dostarczana dla innych odbiorców, Jednostka niezwłocznie przekazuje Przedsiębiorstwu informację o ilości wody pobranej.

§ 41

Należności za wodę pobraną do celów przeciwpożarowych reguluje Gmina.

ROZDZIAŁ XI POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 42

Ze względu na zmiany uwarunkowań prawnych realizowanych usług Przedsiębiorstwo przygotowuje i dostarczy Odbiorcom którzy już są podłączeni do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej wzory nowych umów o zaopatrzeniu w wodę lub odprowadzaniu ścieków oraz niniejszy regulamin.

§ 43

Regulamin niniejszy został zatwierdzony uchwałą nr/.../.... Rady Miejskiej w Opatowie z dnia roku.