

UCHWAŁA NR VI/36/2019
RADY GMINY SADKOWICE

z dnia 28 lutego 2019 r.

w sprawie przyjęcia projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Sadkowice w celu przekazania go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu.

Na podstawie art.18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 994, poz. 1000, poz. 1349, poz. 1432, poz. 2500) oraz art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1152, poz. 1629) Rada Gminy Sadkowice uchwala, co następuje:

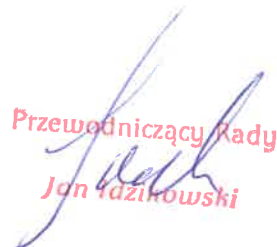
§ 1. Przyjmuje się projekt „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Sadkowice”, w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Zatwierdzony projekt Regulaminu przekazuje się do zaopiniowania organowi regulacyjnemu tj. Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.

§ 3. Zobowiązuje się Przewodniczącego Rady Gminy Sadkowice do wykonania czynności, o której mowa w §2.

§ 4. Uchyla się Uchwałę NR III/13/2018 Rady Gminy Sadkowice z dnia 20 grudnia 2018 r. w sprawie przyjęcia projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Sadkowice w celu przekazania go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu.

§ 5. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.


Przewodniczący Rady
Jan Ładziński

Załącznik do uchwały Nr VI/36/2019

Rady Gminy Sadkowice

z dnia 28 lutego 2019

**Projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków
na terenie Gminy Sadkowice**

**ROZDZIAŁ I
PRZEPISY OGÓLNE**

§ 1

Regulamin określa zasady i warunki korzystania z usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę z gminnej sieci wodociągowej oraz zbiorowego odprowadzania ścieków do gminnej sieci kanalizacji sanitarnej na terenie Gminy Sadkowice oraz prawa i obowiązki Dostawcy i Odbiorcy usług.

§ 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 2018 r., poz. 1152, poz. 1629).
2. użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty wyższego rzędu, w tym ustawa.
3. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o:
 - 1) Odbiorcy usług - należy przez to rozumieć każdego, kto korzysta z usług wodociągowo-kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej umowy z Dostawcą;
 - 2) osoba korzystająca z lokalu – należy przez to rozumieć osobę posiadającą tytuł prawny do lokalu lub osobę korzystającą z lokalu o nieuregulowanym stanie prawnym;
 - 3) Dostawca – należy przez to rozumieć Gminę Sadkowice, prowadzącą działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków;
 - 4) przyłączy kanalizacyjnym - należy przez to rozumieć odcinek przewodu łączącego wewnętrzną instalację kanalizacyjną w nieruchomości odbiorcy usług z siecią kanalizacyjną, za pierwszą studzienką, licząc od strony budynku, a w przypadku jej braku do granicy nieruchomości gruntowej;
 - 5) przyłączy wodociągowym - należy przez to rozumieć odcinek przewodu łączącego sieć wodociągową z wewnętrzną instalacją wodociągową w nieruchomości odbiorcy usług wraz z zaworem za wodomierzem głównym;

- 6) sieci - należy przez to rozumieć przewody wodociągowe lub kanalizacyjne wraz z uzbrojeniem i urządzeniami, którymi dostarczana jest woda lub którymi odprowadzane są ścieki;
- 7) taryfie - należy przez to rozumieć zestawienie ogłoszonych publicznie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków oraz warunki ich stosowania;
- 8) umowie – należy przez to rozumieć umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, o której mowa w art. 6 ustawy;
- 9) urządzeniu pomiarowym – należy przez to rozumieć przyrząd pomiarowy mierzący ilość odprowadzanych ścieków, znajdujący się na przyłączy kanalizacyjnym;
- 10) urządzeniach kanalizacyjnych –należy przez to rozumieć sieci kanalizacyjne, wyloty urządzeń kanalizacyjnych służących do wprowadzania ścieków do wód lub do ziemi oraz urządzenia podczyszczające i oczyszczające ścieki oraz przepompownie ścieków
- 11) urządzeniach wodociągowych –należy przez to rozumieć ujęcia wód powierzchniowych i podziemnych, studnie publiczne, urządzenia służące do magazynowania i uzdatniania wód, sieci wodociągowe, urządzenia regulujące ciśnienie wody;
- 12) wodomierzu głównym - należy przez to rozumieć przyrząd pomiarowy mierzący ilość pobranej wody, znajdujący się na każdym przyłączy wodociągowym

ROZDZIAŁ II

MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

§ 3

Dostawca ma obowiązek zapewnienia następującego minimalnego poziomu świadczonych usług:

- 1) dostawy wody do nieruchomości, o której mowa w umowie, zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia nieruchomości do sieci, o ciśnieniu umożliwiającym użytkowanie wody nie mniejszym niż 0,05 MPa i nie większym niż 0,6 MPa, w ilości minimum 0,3m³/dobę, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych m.in. strukturą i średnicą sieci oraz przyłącza
- 2) dostawy wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi określonych w przepisach wydanych na podstawie art. 13 ustawy;
- 3) utrzymania i prawidłowego funkcjonowania sieci wodociągowych i kanalizacyjnych;
- 4) dotrzymania ciągłości i niezawodności dostaw wody z urządzeń wodociągowych oraz odprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych;

- 5) budowy urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu Dostawcy;
- 6) zakupu, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego, po dokonanych odbiorze technicznym przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego potwierdzonym stosownym oświadczeniem i podpisaniu umowy przez Odbiorcę usług;
- 7) odbiera ścieki w sposób ciągły o stanie i składzie zgodnym z przepisami art. 9-11 ustawy, w ilościach nie większych niż określone w pozwoleniach wodnoprawnych.

§ 4

1. Minimalny poziom usług świadczonych przez Dostawcę zapewnia się pod warunkiem właściwego korzystania z nich przez Odbiorcę usług.
2. Właściwe korzystanie przez odbiorcę usług z usług świadczonych przez Dostawcę polega w szczególności na:

- 1) utrzymaniu instalacji wodociągowych w stanie technicznym uniemożliwiającym wtórne zanieczyszczenie wody w wyniku skażenia chemicznego lub bakteriologicznego,
- 2) zabezpieczeniu instalacji przed cofnięciem się wody z instalacji wodociągowej, powrotem ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania,
- 3) utrzymaniu przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego będącego w posiadaniu odbiorcy usług w stanie nie powodującym zakłóceń w dostawach wody lub odbiorze ścieków oraz nie powodującym pogorszenia warunków eksploatacji urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych,
- 4) użytkowaniu instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń w funkcjonowaniu urządzeń kanalizacyjnych,
- 5) wykorzystywaniu wody dostarczanej przez Dostawcę wyłącznie w celach i na warunkach określonych w umowie,
- 6) odprowadzaniu do urządzeń kanalizacyjnych Dostawcy rodzaju ścieków określonych w umowie,
- 7) nie dokonywaniu samowolnego przemieszczania wodomierza głównego, zakłócania jego funkcjonowania, zrywania plomb, osłon lub demontowania nakładek do zdalnego odczytu wskazań wodomierza,
- 8) zapewnieniu trwałego rozdziału instalacji zasilanych wodą z różnych źródeł (np. sieć i własne ujęcie wody),
- 9) natychmiastowym powiadamianiu Dostawcę o zauważanych awariach, w szczególności wpływających na poziom usług z których korzysta odbiorca usług,
- 10) zapewnieniu aktualności cechy legalizacyjnej instalowanych i utrzymywanych przez odbiorcę usług wodomierza własnego mierzącego ilość wody pobranej z własnych ujęć wody odbiorcy usług oraz wodomierza dodatkowego służącego ustaleniu ilości wody bezpowrotnie zużytej, wykorzystywanych do rozliczania usługi zbiorowego odprowadzania ścieków.

3. W przypadku braku zapewnienia minimalnego poziomu usług przez Dostawcę spowodowanego naruszeniem przez Odbiorcę usług wymogów zawartych w ust. 2, Odbiorca usług jest zobowiązany, w odpowiedzi na wniosek Dostawcy, niezwłocznie usunąć przyczynę zagrożenia, jednak nie później niż w terminie wyznaczonym przez Dostawcę.

§ 5

Dostawca jest zobowiązany do informowania o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, w szczególności poprzez zamieszczenie odpowiedniej informacji na swojej stronie internetowej.

ROZDZIAŁ III

WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

§ 6

1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą między Dostawcą a Odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 ustawy.
2. Zawarcie umowy wymaga uprzedniego podpisania przez strony oświadczenia dotyczącego prawidłowości wykonanych prac w związku z przyłączeniem nieruchomości do sieci, z zastrzeżeniem ust.3.
3. W przypadku zmiany Odbiorcy usług, dotychczasowy Odbiorca usług zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania o tym fakcie Dostawcę w celu zawarcia nowej umowy oraz protokółarnego przekazania stanu wodomierza.

§ 7

Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków jest zawierana z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.

§ 8

1. Dostawca sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy, w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy.
2. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony, za wyjątkiem następujących sytuacji:
 - 1) na wniosek przyszłego odbiorcy usług,
 - 2) gdy tytuł prawny przyszłego odbiorcy usług do nieruchomości, której dotyczy umowa, został ustanowiony na czas określony,
 - 3) gdy odprowadzanie ścieków do urządzeń kanalizacyjnych Dostawcy warunkowane jest posiadaniem przez Odbiorcę usług terminowego pozwolenia wodnoprawnego.

§ 9

1. Dostawca udostępnia na swojej stronie internetowej aktualnie obowiązujące wzorce umowne którymi się posługuje
2. Warunkiem zawarcia umowy jest spełnienie wymogów technicznych i formalnych

niezbędnych do zawarcia umowy oraz świadczenia usług przez Dostawcę w sposób zgodny z Ustawą i Regulaminem.

§ 10

Postanowienia umów zawieranych przez Dostawcę z odbiorcami usług nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy oraz postanowień niniejszego Regulaminu.

ROZDZIAŁ IV SPOSÓB ROZLICZEŃ W OPARCIU O CENY I STAWKI OPŁAT USTALONE W TARYFACH

§ 11

Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez Dostawcę z Odbiorcami usług, na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.

§ 12

Długość okresu obrachunkowego określa umowa.

§ 13

1. Zmiana taryf, w tym wysokości i rodzajów cen i stawek opłat, wymaga ogłoszenia taryf zgodnie z przepisami ustawy.
2. Stosowanie przez Dostawcę ceny i stawki opłat wynikających z nowych prawidłowo ogłoszonych taryf nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości.
3. Dostawca dołącza do umowy w chwili jej zawarcia aktualnie obowiązującą taryfę lub jej wyciąg zawierający ceny i stawki opłat właściwe dla Odbiorcy usług.

§ 14

1. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.
2. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy o dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.
3. W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt Odbiorcy usług.

§ 15

1. Ilość pobranej wody ustala się na podstawie:
 - 1) wskazań wodomierza głównego;
 - 2) wskazania wodomierzy w lokalach lub przy punktach czerpalnych w budynkach

wielolokalowych;

3) przeciętnych norm zużycia wody.

2. Przedsiębiorstwo dokonuje montażu i demontażu własnych wodomierzy w celu wymiany, naprawy, legalizacji, wykonania przeglądów technicznych oraz zmiany średnicy wodomierza w przypadkach uzasadnionych wielkością poboru wody.

3. Jeśli rozliczanie odbywa się na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, Odbiorca jest obowiązany do powiadomienia w ciągu 7 dni o wszelkich zmianach skutkujących koniecznością zmiany rozliczeń, w szczególności: ilości osób zamieszkujących lub przebywających na nieruchomości, zwiększenia hodowli, upraw i produkcji.

ROZDZIAŁ V

WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI

§ 16

1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci składa Dostawcy wniosek o przyłączenie, który powinien zawierać co najmniej:

- 1) imię i nazwisko (lub nazwę, firmę) wnioskodawcy oraz adres do korespondencji;
- 2) wskazanie nieruchomości, która ma zostać przyłączona do sieci, wraz z podaniem numeru księgi wieczystej, jeżeli jest założona i numeru ewidencyjnego działki oraz opisem jej położenia (miejscowość, ulica), powierzchni, sposobu zagospodarowania i przeznaczenia;
- 3) w przypadku osób prawnych odpis właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu;
- 4) określenie rodzaju instalacji i urządzeń służących do odbioru usług;
- 5) określenie ilości przewidywanego poboru wody oraz jej przeznaczenia;;
- 6) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju (w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających);
- 7) wskazania planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i dostarczania ścieków.

§ 17

1. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, Dostawca w terminie nie dłuższym niż 30 dni od otrzymania prawidłowo wypełnionego wniosku, o którym mowa w § 16 wraz z kompletem załączników, wydaje osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, dokument pod nazwą „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej”.

2. Dokument, o którym mowa w ust. 1 powinien, co najmniej:

- 1) wskazywać miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej;
- 2) określać maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości;

- 3) określać maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość;
 - 4) zawierać informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinna przedłożyć osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci oraz podmiotach z jakimi należy uzgodnić lub do jakich należy zgłosić fakt przyłączenia oraz projekt przyłącza;
 - 5) wskazywać okres ważności wydanych warunków przyłączenia, nie krótszy niż 1 rok.
3. Dokument, o którym mowa w ust. 1 może określać:
- 1) parametry techniczne przyłącza;
 - 2) miejsce zainstalowania wodomierza głównego, wodomierza mierzącego ilość wody bezpowrotnie zużytej lub urządzenia pomiarowego,
 - 3) konieczne dla dokonania odbioru próby i odbiory częściowe oraz końcowe.
4. Wydane przez Dostawcę „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej” dotyczą stanu prawnego i faktycznego nieruchomości opisanych we wniosku, o którym mowa w § 16. W przypadku ich zmiany należy wystąpić z nowym wnioskiem o przyłączenie.

§ 18

1. W przypadkach, gdy Dostawca nie posiada technicznych możliwości świadczenia usług tj. brak jest sieci, Dostawca nie posiada tytułu prawnego do dysponowania siecią lub gdy w wyniku przyłączenia nie zostanie zachowany minimalny poziom świadczenia usług, informuje o tym osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci.
2. Informację o której mowa w ust. 1 Dostawca przekazuje na piśmie w terminie, o którym mowa w § 17 ust. 1.

§ 19

1. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci odrębnym przyłączem wodociągowym i kanalizacyjnym, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Jeżeli nieruchomość zabudowywana jest budynkiem dwulokalowym lub budynkami, każdy Odbiorca usług wyposażony jest w odrębne przyłącze wodociągowe i/lub kanalizacyjne. Zasada opisana w zdaniu poprzednim nie ma zastosowania do nieruchomości zabudowywanych budynkiem lub budynkami z więcej niż dwoma lokalami.

ROZDZIAŁ VI WARUNKI TECHNICZNE OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚĆ DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH

§ 20

1. Dostawca ma prawo odmówić przyłączenia odbiorcy usług do sieci, jeżeli nie posiada technicznych możliwości świadczenia usług (brak sieci, wykorzystane zdolności istniejącej sieci – brak możliwości dostarczania wody w odpowiedniej ilości i o odpowiednim ciśnieniu, zdolności oczyszczania ścieków, zdolności przesyłowe

przepompowni lub sieci) lub jeżeli w wyniku przyłączenia warunki techniczne pogorszą się tak, że nie zostanie zapewniony.

2. Techniczne warunki możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych wynikają z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez Dostawcę wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność źródeł wody, przepustowość stacji uzdatniania wody i skuteczność technologii uzdatniania wody), możliwości oczyszczania ścieków (przepustowość oczyszczalni, wydajność i skuteczność zastosowanej technologii oczyszczania ścieków i zagospodarowania osadów), a także możliwości techniczne dotyczącej układów sieci dystrybucji wody oraz odbioru i przesyłu (w tym przepompowywania) ścieków. Dostępność do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniona jest od rozkładu i obszaru objętego sieciami oraz uwarunkowana jest położeniem instalacji odbiorcy względem poziomu urządzeń Dostawcy. Szczegółowe techniczne warunki dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych ustalane są w warunkach przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, o których mowa w rozdz. V niniejszego regulaminu

ROZDZIAŁ VII

SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§ 21

1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza Dostawca dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez Dostawcę „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej” oraz z projektem przyłącza.
2. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.
3. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.
4. Dostawca ma prawo odmówić odbioru przyłącza, jeżeli zostało wykonane niezgodnie z wydanymi „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej” lub z projektem przyłącza.
- 5.

§ 22

1. Po pisemnym zgłoszeniu gotowości do odbioru przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci, Dostawca uzgadnia termin odbioru, nie dłuższy niż 21 dni od daty pisemnego zgłoszenia.
2. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w § 21 ust. 2 są potwierdzane przez strony w oświadczeniu.

§ 23

1. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza powinno zawierać co najmniej:

- a) dane identyfikujące osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci i adres przyłącza;
 - b) termin odbioru proponowany przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci;
 - c) pozytywny wynik z przeglądu kamerą TV przyłącza kanalizacyjnego w przypadku, jeżeli z uzasadnionych przyczyn nie dokonano jego odbioru przed zasypaniem;
 - d) dokumentację techniczną z naniesionymi i uzgodnionymi ewentualnymi zmianami,
 - e) atesty, deklaracje zgodności lub aprobaty techniczne dla materiałów i urządzeń wykorzystanych do budowy przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego.
2. Potwierdzeniem odbioru technicznego przyłącza jest oświadczenie podpisane przez strony.

RODZIAŁ VIII

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

§ 24

1. Dostawca ma obowiązek poinformowania odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 48 godzinnym.
2. Dostawca ma również obowiązek niezwłocznie poinformować Odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza 12 godzin.
3. W przypadku budynków wielolokalowych, Dostawca może o zdarzeniach wskazanych w ust. 2 poinformować wyłącznie właściciela lub 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 Dostawca ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie Odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

§ 25

W przypadku niedotrzymania odpowiednich parametrów dostarczanej wody, Dostawca ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, w szczególności w lokalnych środkach masowego przekazu i na swojej stronie internetowej.

§ 26

1. Dostawca ma prawo ograniczyć lub wstrzymać świadczenie usług bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców wyłącznie z ważnych powodów, a w szczególności:
 - 1) wystąpienia awarii na sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, bezpośrednio wpływającej na możliwość świadczenia usług;
 - 2) wystąpienia bezpośredniego zagrożenia dla życia lub zdrowia ludzkiego albo środowiska naturalnego;
 - 3) wystąpienia siły wyższej, uniemożliwiającej dalsze świadczenie usług;

- 4) zagrożenia prawidłowego funkcjonowania elementów systemu kanalizacyjnego na skutek zrzutu specyficznego rodzaju ścieków
 - 5) w związku z potrzebami przeciwpożarowymi.
2. Dostawca także poza sytuacjami opisanymi w § 26 ust. 1 niniejszego regulaminu, może wstrzymać świadczenie usług w przypadkach wskazanych w art. 8 ust. 1 ustawy.

ROZDZIAŁ IX

STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG, W TYM SPOSOBY ZAŁATWIANIA REKLAMACJI ORAZ WYMIANY INFORMACJI DOTYCZĄCYCH W SZCZEGÓLNOŚCI ZAKŁÓCEŃ W DOSTAWIE WODY I ODPROWADZANIU ŚCIEKÓW

§ 27

1. Dostawca jest zobowiązany do udzielania wszelkich istotnych informacji dotyczących:
 - 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług postanowień umowy;
 - 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej;
 - 3) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków;
 - 4) występujących awarii urządzeń wodociagowych i urządzeń kanalizacyjnych;
 - 5) planowanych przerw w świadczeniu usług.
2. Dostawca udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 21 dni.
3. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, Dostawca udziela odpowiedzi w jednej z form wskazanych w ust 2, chyba że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zaznaczyła, iż informacja ma być udzielona w formie pisemnej.
4. Jeżeli udzielenie informacji wymaga ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust 2, Dostawca przed upływem terminu wskazanego w ust 2, informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielania odpowiedzi.

§ 28

1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Dostawcę usług, w szczególności co do ilości, jakości oraz wysokości opłat za te usługi.
2. Reklamacja można złożyć w dowolny sposób, w szczególności: telefonicznie, mailowo, osobiście bądź pisemnie i winna zawierać co najmniej:
 - 1) imię i nazwisko/nazwę firmy i adres odbiorcy usług;
 - 2) przedmiot reklamacji;
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4) numer umowy lub numer odbiorcy usług;
 - 5) podpis odbiorcy usług.
5. Dostawca jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 21. dni od dnia jej wniesienia. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w zdaniu poprzednim,

Dostawca przed upływem terminów wskazanych w zdaniu poprzednim, informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin rozpatrzenia reklamacji;

3. Dostawca udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.

§ 29

1. W siedzibie Dostawcy winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:
 - 1) aktualnie obowiązujące na terenie działania Dostawcy taryfy cen i stawek opłat;
 - 2) tekst jednolity Regulaminu obowiązującego na terenie Gminy Sadkowice;
 - 3) tekst jednolity ustawy.
2. Dostawca nie ma obowiązku udostępnienia dokumentów, o których mowa w ust. 1 poza swoją siedzibą, z zastrzeżeniem obowiązku dołączenia do umowy w chwili jej zawierania aktualnie obowiązującej taryfy.

§ 30

1. Dostawca jest zobowiązany do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za kontakty z osobami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci oraz odbiorcami usług, w tym za przyjmowanie i rozpatrywanie reklamacji.
2. Informacja podająca stanowiska pracy osób, o których mowa w ust. 1 lub nazwę działu zajmującego się kontaktem z osobami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci oraz odbiorcami usług, w tym za przyjmowanie i rozpatrywanie reklamacji, numery telefonów i godziny pracy, winna być wywieszona w siedzibie Dostawcy oraz podana na stronie internetowej.

ROZDZIAŁ X

WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWPOŻAROWE

§ 31

1. Pobór wody przez jednostki może być realizowany przez jednostki straży pożarnej
2. Pobór wody na cele pożarowe powinien odbywać się za informacją Dostawcy.
3. Prowadzący akcję gaśniczą zobowiązany jest do:
 - 1) niezwłocznego poinformowania Dostawcy o miejscu poboru wody
 - 2) powiadomienia Dostawcy o ilości i terminie pobranej wody.