

UCHWAŁA NR XII/107/19
RADY GMINY DYWITY

z dnia 30 października 2019 r.

w sprawie Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Dywity

Na podstawie art. 19 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t. j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1437) uchwała się co następuje:

Rozdział 1.
Przepisy ogólne

§ 1. Niniejszy regulamin dotyczy dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Dywity. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.

§ 2. Ilekroć w niniejszym regulaminie mowa o ustawie, rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t. j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1437). Pozostałe pojęcia użyte w regulaminie mają znaczenie wskazane w ustawie.

Rozdział 2.
Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego

1. **§ 3.** W zakresie dostarczania wody przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:

- 1) dostarczać odbiorcy usług wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości określonej w wydanych warunkach technicznych podłączenia do sieci wodociągowej i zawartej w umowie, nie mniejszej niż 0,1 m³ na dobę, to jest 36,5m³ rocznie;
- 2) zapewnić ciągłość dostaw wody, z zastrzeżeniem uzasadnionych wyjątków określonych w niniejszym Regulaminie;
- 3) w przypadku dostarczania wody z posiadanej sieci wodociągowej, zapewnić dostawę wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,10 MPa mierzonego na najbliższym hydrancie sieciowym licząc od miejsca włączenia przyłącza wody;
- 4) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

2. W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane:

- 1) Przyjmować do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieki wprowadzane przez odbiorców usług, w ilości w ilości określonej w wydanych warunkach technicznych podłączenia do sieci kanalizacyjnej i zawartej w umowie, nie mniejszej niż 0,1m³ na dobę, to jest 36,5m³ rocznie;
- 2) Zapewnić ciągły odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i obowiązującą umową o odprowadzanie ścieków;
- 3) Odprowadzać wprowadzone ścieki do posiadanych urządzeń kanalizacyjnych.

3. Ponadto, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków ma obowiązek:

- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do:
 - a) realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem, zgodnym w szczególności z przepisami wydanymi na podstawie art. 7 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. - Prawo budowlane.
 - b) dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny,
 - c) przystąpienia do usuwania uszkodzonych sieci wodociągowych w czasie nie dłuższym niż 12 godzin,
 - d) przystąpienia do usuwania awarii kanalizacyjnych w czasie nie dłuższym niż 12 godzin,

- e) powiadamiania odbiorców o planowanych zamknięciach wody w czasie nie krótszym niż 1 dobę przed jej zamknięciem.
- 2) zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody odpowiadającą wymaganiom określonym w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 ustawy,
 - 3) dostarczać odbiorcy usług wodę z sieci wodociągowej na podstawie pisemnej umowy, o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą i niniejszym regulaminem,
 - 4) odbierać od odbiorcy usług ścieki na podstawie pisemnej umowy o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą i niniejszym regulaminem,
 - 5) wydawać warunki techniczne wskazujące sposób podłączenia do sieci będącej w eksploatacji przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz uzgadniać przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną sporządzoną zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi ,
 - 6) instalować i utrzymywać (na swój koszt) u odbiorcy usług wodomierz główny,
 - 7) prowadzić regularną kontrolę jakości dostarczanej wody,
 - 8) prowadzić okresową kontrolę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
 - 9) zapewniać należyte warunki odbioru ścieków oraz zapewniać jakość oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych, oraz przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych,
 - 10) dokonywać na własny koszt napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz przyłączy będących w jego posiadaniu za wyjątkiem uszkodzeń powstałych z winy odbiorcy usług,
 - 11) zapewniać budowę oraz modernizację urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniej prognozy finansowej (z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych) będących w jego posiadaniu i w zależności od posiadanych środków finansowych,
 - 12) na pisemny wniosek odbiorcy usług zlecić wykonanie ekspertyzy wodomierza głównego przez Okręgowy Urząd Miar w celu sprawdzenia prawidłowości wskazań i w przypadku stwierdzenia przez ten Urząd jego wadliwego działania, ponieść koszty ekspertyzy i wymiany,
 - 13) przestrzegania zasad przetwarzania danych osobowych zgodnie z wytycznymi Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1 z późn. zm.) oraz przepisów prawa krajowego w tym zakresie.

4. W zakresie dostarczania wody i odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo:

- 1) przeprowadzania kontroli prawidłowości realizacji robót zgodnie z warunkami przyłączenia do sieci,
- 2) przeprowadzania kontroli technicznego stanu przyłącza w czasie jego użytkowania,
- 3) wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza przedstawienia przez inwestora dokumentów stwierdzających wykonanie nowego obiektu zgodnie z przepisami prawa budowlanego i przepisami wykonawczymi do niego.

Prawa i obowiązki odbiorcy usług

§ 4. Odbiorca usług ma obowiązki:

- 1) racjonalnie gospodarować wodą i używać jej zgodnie z przeznaczeniem oraz warunkami wynikającymi z zawartej umowy,
- 2) korzystać z instalacji wodociągowej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci, a w szczególności eliminować możliwości wystąpienia skażenia wody w sieci,

w tym wskutek cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej lub powrotu ciepłej wody z instalacji centralnego ogrzewania,

- 3) korzystać z instalacji kanalizacyjnej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci oraz nie wprowadzać do urządzeń kanalizacyjnych odpadów i substancji wskazanych w art. 9 ust. 2 ustawy, a w przypadku dostarczania ścieków przemysłowych spełniać warunki wskazane w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 11 ustawy;
- 4) prawidłowo utrzymywać wodomierz dodatkowy oraz urządzenie pomiarowe, a także zapewnić łatwy dostęp do urządzeń pomiarowych;
- 5) niezwłocznie zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o uszkodzeniu wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o uszkodzeniu plomb;
- 6) zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o planowanych zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci oraz ilość pobieranej wody i odprowadzanych ścieków, a także przeznaczenie wody;
- 7) powstrzymać się od dokonywania jakichkolwiek czynności mogących mieć wpływ na zmianę stanu technicznego urządzeń i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych, bez uzgodnienia tego z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, w tym nasadzeń drzew i krzewów oraz zabudowy w pasie terenu, w którym zlokalizowana jest sieć wodociągowa lub kanalizacyjna;
- 8) zawiadomić przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o posiadanych własnych ujęciach wody w celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków,
- 9) pokryć koszty wykonanej na zlecenie odbiorcy usług ekspertyzy wodomierza głównego w przypadku, gdy wykonana ekspertyza potwierdziła jego prawidłowe działanie.

§ 5. Odbiorca usług ma prawo do:

- 1) odbierania wody o odpowiednim ciśnieniu i jakości;
- 2) nieprzerwanego odprowadzania ścieków;
- 3) bezpłatnego korzystania z zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody, wskazanych w Rozdziale 8;
- 4) zgłaszania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu reklamacji, o których mowa w Rozdziale 9.

Rozdział 3.

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 6. 1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, a odbiorcą usług.

2. Podpisanie umowy z odbiorcą usług następuje po złożeniu przez niego wniosku o zawarcie umowy.

3. Umowa podlega aktualizacji w zakresie zmiany przepisów i warunków dostawy wody i odprowadzania ścieków.

4. Umowa z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym zawierana jest na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić zawarcia umowy na zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego i osobami korzystającymi z lokali w tym budynku, gdy nie są spełnione równocześnie wszystkie warunki określone w art. 6 ust. 6 ustawy.

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

6. Umowa, o której mowa w ust. 1, może zostać zawarta w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub poza nim. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, odbiorcy usług będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od takiej umowy w terminach i zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t. j. Dz. U. z 2019 r. poz. 134 z późn. zm.).

7. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków może być zawarta na czas nieokreślony lub określony.

8. Umowa winna określać możliwość jej rozwiązania.

Rozdział 4.

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

§ 7. 1. Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków stanowi aktualna taryfa przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, określająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, a także ilość wody dostarczonej do nieruchomości i odpowiednio ilość odprowadzonych ścieków określone zgodnie z art. 27 ustawy.

2. W razie braku wodomierza głównego ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone w przepisach wykonawczych do art. 27 ust. 3 ustawy. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy, o której mowa w § 8 ust. 1, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

3. Odbiorca, za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki, obciążony jest należnością na podstawie faktur wystawianych w terminach ustalonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w harmonogramie odczytów i rozliczeń.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa cykl rozliczeń obowiązujący odbiorców usług w zależności od warunków technicznych i ekonomicznych świadczenia usług, a także postanowień określonych w odrębnych przepisach oraz skutki niedotrzymania terminu zapłaty.

5. Mogą obowiązywać różne cykle (okresy) rozliczeń dla poszczególnych taryfowych grup Odbiorców usług lub obszaru.

6. Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług są określone w umowie.

7. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wystawienia. Zgłoszenie przez odbiorcę zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.

8. W przypadku braku dostępu do wodomierza z winy odbiorcy usług, jako podstawę do naliczenia opłaty stosuje się średnie zużycie wody z ostatnich trzech miesięcy.

Rozdział 5.

Warunki przyłączenia do sieci

§ 8. 1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci składa do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosek o wydanie warunków przyłączenia.

2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 zawiera:

- 1) oznaczenie wnioskodawcy, wraz z danymi umożliwiającymi kontakt z wnioskodawcą,
- 2) wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
- 3) określenie wielkości przewidywanego poboru wody,
- 4) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju, a w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających,
- 5) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda, lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie jej lokalizacji, powierzchni, sposobu zagospodarowania, a także przeznaczenia.
- 6) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub dostarczania ścieków.

3. Do wniosku o przyłączenie do sieci podmiot ubiegający się dołącza:

- a) oświadczenie potwierdzające tytuł prawny do nieruchomości, której dotyczy wniosek,
- b) aktualną mapę, określającą położenie nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

4. Przedsiębiorstwo określa wzór wniosku, o którym mowa w ust. 1.

5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa warunki przyłączenia do sieci i przekazuje je wnioskodawcy, nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia wniosku.

6. Warunki, o których mowa w ust. 5, określają co najmniej:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego,
- 2) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości,
- 3) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość,
- 4) zakres prób i odbiorów częściowych oraz odbioru końcowego,
- 5) procedurę przyłączenia do sieci.
- 6) informację o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinien przedłożyć podmiot do odbioru technicznego przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego.
- 7) okres ważności wydanych warunków przyłączenia, który nie może być krótszy niż 2 lata.

7. Warunki techniczne przyłączenia są podstawą wykonania dokumentacji technicznej. Pod pojęciem dokumentacji technicznej rozumie się sporządzony na kopii aktualnej mapy zasadniczej lub mapie jednostkowej przyjętej do państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego plan sytuacyjny z wrysowaną trasą przyłącza, jego profil, schemat szczegółów montażowych urządzeń pomiarowych, ich usytuowania wraz z innymi rysunkami technicznymi niezbędnymi do wykonania indywidualnego przyłącza oraz opis techniczny jego wykonania wraz z obliczeniami hydraulicznymi. Dokumentacja techniczna nowego przyłącza wymaga uzgodnienia w pierwszej kolejności z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a następnie na naradzie koordynacyjnej organizowanej przez starostę.

8. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne uzgadnia dokumentację techniczną w terminie do 14 dni od daty jej złożenia. Uzgodniona dokumentacja techniczna jest podstawą rozpoczęcia robót budowlanych.

Rozdział 6.

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 9. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia do sieci jeśli:

- 1) nie posiada technicznych możliwości świadczenia usług,
- 2) w wyniku przyłączenia warunki dostarczania wody lub odprowadzania ścieków pogorszą się tak, że nie zostanie zachowany minimalny poziom usług,
- 3) przyłączy zostało wykonane:
 - a) bez uzyskania od przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego technicznych warunków przyłączenia,
 - b) niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi lub niezgodnie z projektem uzgodnionym z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.

2. Jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odmówi przyłączenia nieruchomości do sieci zgodnie z ust. 1, jest ono obowiązane przesłać podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie do sieci pisemną odmowę wraz z uzasadnieniem.

3. W przypadkach wskazanych w ust. 1 pkt 1) i 2) przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie wydaje warunków przyłączenia do sieci.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 10. 1. Przyłączenie nieruchomości do sieci odbywa się staraniem i na koszt osoby ubiegającej się o przyłączenie.

2. Przyłączenie nieruchomości do sieci może nastąpić po spełnieniu warunków przyłączenia opisanych w rozdziale 5.

3. O terminie przystąpienia do robót budowlanych podmiot ubiegający się o przyłączenie zobowiązany jest zawiadomić przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne pisemnie 7 dni przed ich rozpoczęciem.

4. W zawiadomieniu winna być zawarta informacja o wykonawcy robót.

5. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia oraz z przedstawioną w ramach uzgodnień dokumentacją techniczną.

6. Określony w warunkach przyłączenia odbiór końcowy, a także próby i odbiory częściowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

7. Odbiór częściowy dokonuje się przed zasypaniem przyłącza. Odbiór prac ulegających częściowemu zakryciu (zasypaniu) podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).

8. Zakres kontroli przed zasypaniem przyłącza obejmuje w szczególności:

- a) zgodność użytych materiałów z certyfikatami i deklaracjami zgodności z polskimi normami i aprobatami technicznymi,
- b) sposób włączenia przyłącza do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej,
- c) sprawdzenie podsypki i obsypki rur: dla przyłącza wodociągowego na całej długości do wodomierza, dla przyłącza kanalizacyjnego - w pasie drogowym,
- d) sprawdzenie szczelności przyłącza wodociągowego na ciśnienie w sieci.

9. Zakres kontroli po zasypaniu przyłącza obejmuje w szczególności:

- a) sprawdzenie szczelności przyłącza kanalizacyjnego,
- b) sprawdzenie szczelności studni wodomierzowych i kanalizacyjnych,
- d) sprawdzenie wykonania podejścia pod montaż wodomierza (dwa zawory odcinające wraz z zaworem czerpalnym (do poboru prób wody) i antyskażeniowym).

10. Przed zasypaniem podmiot przyłączany zobowiązany jest wykonać operat geodezyjny, w zakresie wskazanym w przepisach wykonawczych do art. 43 ust. 3 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo Budowlane w dwóch egzemplarzach, z których jeden dostarczy do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, a drugi do odpowiedniego urzędu zajmującego się aktualizacją i archiwizacją dokumentacji geodezyjnej.

11. Do odbioru technicznego nowego przyłącza przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne należy dołączyć następujące dokumenty:

- 1) protokoły odbiorów wstępnych (robót zanikowych) w otwartym wykopie,
- 2) pozytywny wynik bakteriologicznego badania wody,
- 3) świadectwo jakości (atesty) materiałów wbudowanych w sieci lub przyłącza wodociągowo-kanalizacyjnego,
- 4) wykaz materiałów użytych do budowy sieci lub przyłącza wodociągowego (łącznie z zaworem za wodomierzem głównym), zatwierdzony przez Powiatowego Inspektora Sanitarnego,
- 5) geodezyjną inwentaryzacją powykonawczą,
- 6) pozytywny wynik badania sieci lub przyłączy kanalizacyjnych kamerą TV- w uzasadnionych przypadkach.

12. Protokół ten powinien zawierać w szczególności:

- 1) adres nieruchomości do której wykonano przyłącze,
- 2) imię i nazwisko lub nazwę inwestora,
- 3) adres zamieszkania inwestora,
- 4) datę zakończenia robót,
- 5) dane techniczne przyłącza,
- 6) określenie celu na jaki będzie używana woda,
- 7) określenie rodzaju odprowadzanych ścieków,
- 8) uwagi dotyczące ewentualnych zmian dokonanych przy budowie przyłącza w pasie drogowym,
- 9) podpisy członków komisji przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego przy udziale przedstawiciela podmiotu ubiegającego się o przyłączenie oraz wykonawcy robót.

13. Podpisany przez wszystkich członków komisji protokół zakończenia robót upoważnia osobę ubiegającą się o przyłączenie do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy.

14. Wykonane i odebrane przyłącze pozostaje własnością odbiorcy usług.

15. Czynności związane z odbiorem przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nowych przyłączy prowadzone są na koszt odbiorcy usług.

Rozdział 8.

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

§ 11. W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług oraz odpowiednich parametrów dostarczonej przez nie wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek:

- 1) poinformować niezwłocznie odbiorców usług o takich przypadkach, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczonej wody, jeżeli jest on możliwy do przewidzenia,
- 2) zapewnienia odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformowania odbiorców usług o lokalizacji takich punktów, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób,
- 3) podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczonej wody,
- 4) poinformować odpowiednie gminne dyżurne służby (Dyżurnego Miasta), wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług.

§ 12. O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 2 dni robocze przed dniem, w którym przerwa w świadczeniu usług się rozpocznie, a gdy przerwy te miałyby trwać ponad 12 godzin, na 7 dni przed planowanym terminem.

§ 13. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadku, gdy jakość wprowadzanych do sieci ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa, w szczególności w ustawie i w wydanych do niej aktach wykonawczych. Postanowienie to nie narusza innych uprawnień przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikających z ustawy.

Rozdział 9.

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

§ 14. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za obsługę odbiorców usług oraz podmiotów ubiegających się o przyłączenie do sieci, w tym informowanie ich o obowiązujących przepisach oraz wynikających z nich prawach, a także przyjmowania reklamacji, jak również o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawiania dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

§ 15. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udzielania na życzenie odbiorcy lub z własnej inicjatywy pełnej informacji dotyczącej realizacji usługi, a przede wszystkim informacji objętych regulaminem oraz zawartych w taryfie.

2. W przypadku dostaw wody o jakości niezgodnej z Regulaminem lub przerw w dostawach wody, odbiorca usług może złożyć pisemną reklamację niezwłocznie od stwierdzenia podstaw do złożenia reklamacji. Odbiorca może złożyć reklamację drogą elektroniczną na pocztę e-mail wskazaną na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

3. Reklamacja może zostać wniesiona w przypadkach niewykonania, lub nienależytego wykonania usługi.

4. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres odbiorcy,
- 2) przedmiot reklamacji,
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,

- 4) numer i datę zawarcia umowy,
- 5) podpis odbiorcy.

5. Zgłoszona reklamacja wymaga pisemnego potwierdzenia jej przyjęcia oraz ewidencji w rejestrze reklamacji przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

6. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie dłużej jednak, niż w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia.

7. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź winna zawierać:

- 1) nazwę przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
- 2) powołanie podstawy prawnej,
- 3) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględniania reklamacji,
- 4) pouczenie w sprawie możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie,
- 5) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

8. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację winna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.

9. W przypadku uwzględnienia reklamacji przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powiadamia Odbiorcę na piśmie o wyniku rozpatrzenia.

§ 16. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby w jego siedzibie lub na jego stronie internetowej udostępnione były następujące:

- 1) dokumenty w aktualnym brzmieniu:
 - a) taryfa,
 - b) niniejszy regulamin,
 - c) tekst jednolity ustawy (w przypadku braku tekstu jednolitego – tekst ujednolicony) wraz z aktami wykonawczymi,
 - d) cennik usług.
- 2) informacje dotyczące:
 - a) szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów,
 - b) procedury reklamacyjnej,
 - c) sposobu rozstrzygania, zgodnie z ustawą, spraw spornych w przedmiocie:
 - odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
 - odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości, osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 17. Zapewnienie dostawy wody na cele przeciwpożarowe następuje na mocy umowy (porozumienia) zawartej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z Gminą Dywity.

1. Prawo do pobierania wody na cele przeciwpożarowe z sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego posiadają wyłącznie uprawnione jednostki straży pożarnej.

2. Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego dokonywany jest w miejscach uzgodnionych z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym. Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego zobowiązani są do powiadomienia przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o miejscu pożaru niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia.

§ 18. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem miejsca i daty poboru określa pisemna informacja składana kwartalnie przez komendanta straży pożarnej przedsiębiorstwu, która stanowi podstawę do rozliczeń za pobraną wodę pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a Gminą Dywity.

Rozdział 11.

Przepisy przejściowe i końcowe

§ 19. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Warmińsko -Mazurskiego.

Przewodnicząca Rady Gminy Dywity

Agnieszka Sakowska-Hrywniak