

**UCHWAŁA NR XVII/96/19
RADY GMINY ŚWIESZYNO**

z dnia 31 października 2019 r.

w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Świeszyno

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tj. Dz. U. z 2019 r. poz. 506 z późn. zm.) oraz art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz. U. z 2019 r. poz. 1437) po zaopiniowaniu przez Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Szczecinie Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie, uchwała się, co następuje:

§ 1. Uchwała się „Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Świeszyno”, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Traci moc Uchwała Rady Gminy w Świeszynie Nr XXXIV/189/17 z dnia 23 lutego 2017 r. w sprawie uchwalenia „Regulaminu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Świeszyno”. (Dz. Urz. Woj. Zachodniopomorskiego z 2017 r., poz. 1616).

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

Przewodniczący Rady
Gminy

Bogdan Koryga

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Świeszyno

Rozdział 1. Postanowienia ogólne.

§ 1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi za pomocą urządzeń wodociągowych oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych na terenie Gminy Świeszyno.

§ 2. 1. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o:

- 1) Ustawie – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz. U. z 2019 r. poz. 1437);
- 2) Przedsiębiorstwie – należy przez to rozumieć przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjnego wykonujące usługi w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Świeszyno.
- 3) Odbiorcy usług – każdy kto korzysta z usług wodociągowych i/lub kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i/lub zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej umowy zawartej z Przedsiębiorstwem.
- 4) Gminie – Gmina Świeszyno.

2. użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym w szczególności Ustawa.

Rozdział 2.

Minimalny poziom usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

§ 3. W zakresie dostarczania wody Przedsiębiorstwo jest zobowiązane:

1. dostarczać Odbiorcy usług wodę z sieci wodociągowej na podstawie zawartej z nim pisemnej umowy o treści ustalonej zgodnie z zasadami określonymi w ustawie i niniejszym regulaminie;

2. dostarczać Odbiorcy wodę o parametrach spełniających wymagania jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w sposób ciągły i niezawodny i w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę;

3. dokonywać na własny koszt napraw urządzeń wodociągowych będących w jego posiadaniu/eksploatacji, za wyjątkiem usuwania uszkodzeń powstałych z winy Odbiorcy usług;

4. dokonywać na własny koszt napraw przyłączy będących w jego posiadaniu/eksploatacji, za wyjątkiem usuwania uszkodzeń powstałych z winy Odbiorcy usług;

5. informować Odbiorcę usług o uszkodzeniu przyłącza wodociągowego będącego w posiadaniu Odbiorcy oraz o przerwaniu dostawy wody, jeżeli powstała awaria może spowodować straty lub stworzyć zagrożenie dla środowiska;

6. zapewnić dostawę wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa, mierzonym u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym, zainstalowanym na przyłączy wodociągowym;

7. prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

§ 4. W zakresie odbioru ścieków Przedsiębiorstwo ma obowiązek:

1. przyjmować do oczyszczalni ścieków ścieki od Odbiorcy usług na podstawie zawartej z nim pisemnej umowy o treści ustalonej zgodnie z zasadami określonymi w ustawie i niniejszym regulaminie;

2. zapewnić ciągły odbiór ścieków od Odbiorców oraz prowadzić kontrolę jakości i ilości odprowadzanych ścieków oraz przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych zgodnie z aktualnie obowiązującymi przepisami prawa i obowiązującą umową o zbiorowym odprowadzaniu ścieków;

3. zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny;

4. dokonywać na własny koszt napraw urządzeń kanalizacyjnych będących w jego eksploatacji, za wyjątkiem usuwania uszkodzeń powstałych z winy Odbiorcy usług;

5. dokonywać na własny koszt napraw przyłączy będących w jego eksploatacji, za wyjątkiem usuwania uszkodzeń powstałych z winy Odbiorcy usług;

6. informować Odbiorcę usług o uszkodzeniu przyłącza kanalizacyjnego będącego w posiadaniu Odbiorcy oraz o przerwach w odprowadzaniu ścieków, jeżeli awaria może stworzyć zagrożenie dla zdrowia i życia ludzi lub środowiska.

Rozdział 3.

Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług.

§ 5. 1. Dostawa wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę lub/i odprowadzanie ścieków zawartej pomiędzy Przedsiębiorstwem a Odbiorcą usług, którego nieruchomość została przyłączona do sieci wodociągowej lub/i sieci kanalizacyjnej zgodnie z art. 6 ustawy.

2. Postanowienia umowy, o której mowa w pkt.1 nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów Ustawy, przepisów wykonawczych oraz postanowień niniejszego Regulaminu.

3. Zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub/i odprowadzanie ścieków następuje z osobą (Wnioskodawcą), której nieruchomość została przyłączona do sieci wodociągowej lub/i sieci kanalizacyjnej i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.

4. W terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy przez przyszłego Odbiorcę usług, Przedsiębiorstwo sporządza i przekłada przyszłemu Odbiorcy usług umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków. W sprawach skomplikowanych termin przedłożenia umowy może ulec wydłużeniu do 30 dni.

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

§ 6. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków powinien określać:

1. imię i nazwisko (lub nazwę), numer PESEL lub REGON, numer NIP (dla wnioskodawców prowadzących działalność gospodarczą) oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy;

2. wskazanie nieruchomości, dla której wnioskodawca chce zawrzeć umowę;

3. oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do komunalnej sieci wodociągowej, czy też posiada własne ujęcie wody lub zachodzą oba przypadki,;

4. oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do komunalnej sieci kanalizacyjnej, czy też wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków,

5. oświadczenie wnioskodawcy w jakiej ilości i na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczoną wodę;

6. oświadczenie wnioskodawcy o rodzaju odprowadzanych ścieków (bytowe, komunalne, przemysłowe).

§ 7. 1. Wniosek złożony przez właściciela lub zarządcę budynku wielolokalowego o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków przez Gminę z osobą korzystającą z lokalu powinien zawierać elementy wskazane w § 6 regulaminu, a ponadto określać osoby korzystające z lokali wraz z określeniem rodzaju tytułu prawnego do zajmowanego lokalu.

2. Oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osób korzystających z lokali o zasadach rozliczeń za zużytą wodę i odprowadzone ścieki, o których mowa w art. 6 ust. 6 Ustawy,

Rozdział 4.

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

§ 8. 1. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcami usług na zasadach i według cen, i stawek określonych w taryfie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, obowiązujących na terenie Gminy Świeszyno.

2. Należność za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzenie ścieków ustala się jako iloczyn taryfowych cen i stawek opłat oraz odpowiadających im ilości świadczonych usług.

3. Zmiana taryfy w trakcie obowiązywania umowy o zaopatrzenie w wodę lub/i odprowadzanie ścieków nie powoduje konieczności zmiany umowy. W tym przypadku Przedsiębiorstwo obciąża Odbiorcę usług według nowych cen i stawek opłat od dnia wejścia w życie taryfy.

4. Ilość wody dostarczonej do nieruchomości mierzy się na podstawie wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, określonych w rozporządzeniu wydanym zgodnie z art. 27 ust. Ustawy.

5. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.

6. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się jako równą ilości pobranej wody lub ilości pobranej wody pomniejszonej o ilość wody bezpowrotnie zużytej. W takich przypadkach, w rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków, ilość wody bezpowrotnie zużytej uwzględnia się wyłącznie gdy wielkość zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt Odbiorcy usług, a jego stan zostanie przekazany Przedsiębiorstwu w terminie wskazanym w umowie.

7. W przypadku uszkodzenia wodomierza głównego ilość pobranej wody i odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza, a gdy jest to niemożliwe – na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy niesprawności wodomierza.

§ 9. 1. Podstawą obciążenia Odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczania wody i/lub odprowadzania ścieków świadczone przez Przedsiębiorstwo jest wystawienie faktury VAT.

2. Datę, formę i sposób zapłaty Przedsiębiorstwo określa w wystawionej fakturze, zgodnie z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.

3. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, Przedsiębiorstwo wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku wielolokalowego pomniejszając ilość wody pobranej przez osoby korzystające z lokali, z którymi zawarto odrębną umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków.

Rozdział 5.

Warunki przyłączenia do sieci.

§ 10. 1. Przedsiębiorstwo obowiązane jest wydać warunki techniczne przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej nieruchomości, jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług. Możliwości te uwarunkowane są usytuowaniem nieruchomości oraz przepustowością istniejącej sieci wodociągowej i kanalizacji.

2. Przyłączenie do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej odbywa się na wniosek osoby usług ubiegającej się o przyłączenie.

3. Osoba, o której mowa w ust. 2 składa w Przedsiębiorstwie wniosek o wydanie warunków technicznych przyłączenia do sieci. Wzór wniosku określa Przedsiębiorstwo.

4. Wniosek, o którym mowa w ust. 3 powinien zawierać następujące dane:

- 1) imię i nazwisko (nazwę) wnioskodawcy, adres do korespondencji, adres e-mail, telefon kontaktowy;
- 2) adres, nr działki i obręb ewidencyjny nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci;
- 3) rodzaj przyłączenia do komunalnej sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej;
- 4) rodzaj obiektu, który ma być przyłączony do sieci (np. zabudowa mieszkaniowa– jednorodzinna, wielorodzinna, obiekt handlowy/usługowy, przemysłowy itp.);
- 5) planowaną ilość poboru wody, jej przeznaczenie,
- 6) planowaną ilość odprowadzanych ścieków i określenie ich rodzaju,
- 7) przewidywany termin rozpoczęcia poboru wody lub/i wprowadzania ścieków,
- 8) datę i podpis wnioskodawcy.

5. Do wniosku, o którym mowa w ust. 3 osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci winna załączyć:

- 1) oświadczenie o posiadanym prawie do dysponowania nieruchomością na cele budowlane lub dokument określający stan prawny nieruchomości, której dotyczy wniosek;
- 2) odpowiednie szkice lub rysunki (w zależności od potrzeb)
- 3) uzgodnienia i opinie, jeżeli są wymagane odrębnymi przepisami

§ 11. 1. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo w terminie 14 dni od daty złożenia wniosku wraz z kompletem załączników wydaje warunki przyłączenia do sieci. W sprawach skomplikowanych termin wydania warunków może ulec wydłużeniu do 30 dni.

2. W przypadku braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo w terminie 14 dni od daty złożenia wniosku, informuje na piśmie o tym fakcie osobę ubiegającą się o przyłączenie, wskazując przyczyny, które uniemożliwiają przyłączenie.

3. Warunki przyłączenia do sieci określają w szczególności:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia się do sieci wodociągowej lub/i kanalizacyjnej z przyłączem Odbiorcy usług,
- 2) proponowane średnice rur, z których mają być wykonane przyłącza,
- 3) wymagania dotyczące miejsca i sposób zainstalowania wodomierza głównego i/lub urządzenia pomiarowego,
- 4) wymagania dotyczące jakości wprowadzanych ścieków,
- 5) zakres dokumentacji technicznej, którą należy opracować przed wykonaniem przyłączenia do sieci;
- 6) inne informacje niezbędne do opracowania dokumentacji technicznej.

4. Wszystkie formalności związane z projektowaniem i budową przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego leżą w gestii osoby ubiegającej się o przyłączenia do sieci.

5. Realizację budowy: przyłączy do sieci, studni wodomierzowej lub pomieszczenia do lokalizacji wodomierza oraz pomieszczenia do lokalizacji urządzenia pomiarowego ścieków zapewnia na własny koszt osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci. Elementy te pozostają własnością odbiorcy usług.

Rozdział 6.

Techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo – kanalizacyjnych.

§ 12. 1. Gmina zapewnia budowę urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych ustalonych w „Wieloletnim Planie Rozwoju i Modernizacji Urzędzeń Wodociągowych i Kanalizacyjnych”

2. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia Odbiorcy usług do sieci, jeżeli nie posiada technicznych możliwości świadczenia usług.

3. Przedsiębiorstwo ustala warunki ogólne i techniczne określające możliwość dostępu do usług wodociągowych i/lub kanalizacyjnych:

- 1) przyłącza wodociągowe i/lub kanalizacyjne należy wykonać zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłącza wodociągowego i/ lub kanalizacyjnego;
- 2) w miejscu włączenia się do sieci wodociągowej należy wmontować zawór odcinający – zasuwę, a obudowę zasuwę wyposażać w skrzynkę;
- 3) uwzględniając strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienia przewodów w gruncie należy prowadzić możliwie najkrótszą, bezkolizyjną trasą na głębokościach zalecanych w odrębnych przepisach i normach;
- 4) przy urządzeniach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń typu przepompownie,
- 5) do budowy przyłączy wodociągowych stosować materiały posiadające dopuszczenia do stosowania w budownictwie, atest PZH dopuszczający do kontaktu z wodą pitną oraz system zarządzania jakością, określone osobnymi przepisami,
- 6) lokalizację armatury należy trwale oznakować w terenie w widocznym miejscu wzorując się na odpowiednich normach.

4. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci jeśli przyłączy zostało wykonane bez uzyskania zgody Przedsiębiorstwa bądź zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania przez Przedsiębiorstwo odbioru przyłącza wodociągowego i/lubkanalizacyjnego.

§ 13. 1. Warunkiem przystąpienia do prac zmierzających do przyłączenia nieruchomości do sieci jest pisemne uzgodnienie z Przedsiębiorstwem dokumentacji technicznej i sposobu prowadzenia tych prac oraz warunki i sposób dokonywania przez Przedsiębiorstwo kontroli robót.

2. Przedsiębiorstwo wydaje pisemne uzgodnienie, o którym mowa w ust. 1 niezwłocznie po złożeniu kompletnej dokumentacji technicznej.

3. Zakres dokumentacji technicznej określają warunki przyłączenia.

4. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, Przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej oraz z projektem przyłącza.

5. Odbiór częściowy i/lub końcowy dokonywany jest na pisemny wniosek osoby ubiegającej się o przyłączy.

6. Osoba ubiegająca się o przyłączy do sieci wodociągowej lub/i sieci kanalizacji sanitarnej, w terminie 7 dni przed rozpoczęciem prac związanych z wykonaniem przyłącza wodociągowego lub/i przyłącza kanalizacyjnego składa pisemny wniosek dotyczący ich rozpoczęcia.

7. Odbiór częściowy robót ulegających zasypaniu następuje w dniu zgłoszenia gotowości do odbioru przyłącza.

8. Odbiór końcowy przyłącza wodociągowego lub/i przyłącza kanalizacyjnego następuje po:

- 1) odbiorze wykonanego przyłącza wodociągowego lub/i kanalizacyjnego w stanie odkrytym,

2) stwierdzeniu zgodności realizacji przyłącza wodociągowego lub/i kanalizacyjnego z wydanymi warunkami technicznymi. W przypadku braku zgodności Przedsiębiorstwo stwierdza tę okoliczność w formie protokołu, wskazując zakres koniecznych zmian.

9. Protokół odbioru technicznego przyłącza zawiera:

- 1) datę odbioru;
- 2) adres nieruchomości, do której wykonano podłączenie;
- 3) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości, rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego;
- 4) określenie własności poszczególnych elementów przyłącza.

10. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia a jego podpisanie przez strony upoważnia Odbiorcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy.

11. Warunkiem podpisania końcowego protokołu odbioru jest dostarczenie Przedsiębiorstwu geodezyjnej inwentaryzacji powykonawczej trasy przyłącza wodociągowego lub/i przyłącza kanalizacyjnego

12. Odbiorowi technicznemu podlegają: roboty liniowe (rurociągi), węzeł włączeniowy, podejście pod wodomierz, studnia wodomierzowa dla przyłącza wodociągowego, urządzenia pomiarowe, studzienka rewizyjna dla przyłącza kanalizacyjnego oraz wszystkie inne urządzenia wodociągowe i kanalizacyjne wymagane przepisami branżowymi i warunkami technicznymi wykonane w ramach budowy przyłącza wodociągowego lub/i przyłącza kanalizacyjnego.

13. Przedsiębiorstwo rozpoczyna dostawę wody i umożliwia odprowadzanie ścieków z chwilą przedłożenia protokołu odbioru wykonanego przyłącza i zawarcia umowy na dostawę wody i odbiór ścieków.

Rozdział 8.

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

§ 14. 1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do ciągłej i niezawodnej realizacji dostaw wody pod odpowiednim ciśnieniem, a także odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny.

2. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielenia informacji dotyczących występujących zakłóceń zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków oraz awariach urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

3. Przedsiębiorstwo zawiadamia Odbiorców usług o przewidywanych terminach i czasie planowanych przerw w realizacji zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków co najmniej z dwudniowym wyprzedzeniem, w n/w sposób:

- 1) zwyczajowo przyjęty na terenie działania Przedsiębiorstwa.
- 2) indywidualnych zawiadomień pisemnych, telefonicznych lub ustnych.
- 3) za pomocą innego środka komunikacji.

4. Przyczyną zakłóceń, o których mowa w ust. 3 może być w szczególności:

- 1) brak wody na ujęciu.
- 2) zanieczyszczenie wody na ujęciu w sposób niebezpieczny dla zdrowia.
- 3) konieczność przeprowadzenia niezbędnych napraw oraz robót eksploatacyjnych urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych.

5. Przedsiębiorstwo ma również obowiązek poinformować odbiorców, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile przewidywany czas ich trwania przekracza 12 godzin.

6. W przypadku budynków wielolokalowych, Przedsiębiorstwo może o zdarzeniach wskazanych w ust. 5 poinformować właściciela lub zarządcę budynku nieruchomości oraz osoby korzystające z lokali, z którymi Przedsiębiorstwo zawarła umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków.

7. Przedsiębiorstwo ma prawo do wstrzymania dostaw wody i odbioru ścieków bez uprzedniego zawiadomienia Odbiorców usług w przypadkach, gdy występują warunki stwarzające zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska, a w szczególności gdy:

- 1) z powodu awarii sieci wodociągowych lub kanalizacyjnych nie ma możliwości prowadzenia zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków.
- 2) dalsze funkcjonowanie sieci stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska.
- 3) zaistnieje potrzeba zwiększenia dopływu wody do hydrantów pożarowych.
- 4) decyzję w tej sprawie wydał Państwowy Inspektor Sanitarny.

8. Przedsiębiorstwo uruchamia zastępczy punkt poboru wody gdy przerwa w dostarczaniu wody przekracza 12 godzin o czym niezwłocznie powiadamia Odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty w Przedsiębiorstwie.

9. Przedsiębiorstwo ma prawo ograniczyć lub wstrzymać świadczenia usług wyłącznie z ważnych powodów, w szczególności, jeżeli jest to uzasadnione potrzebą ochrony życia lub zdrowia ludzkiego, środowiska naturalnego, potrzebami przeciwpożarowymi, a także przyczynami technicznymi.

§ 15. 1. W przypadku zwiększonego zużycia wody przez Odbiorców usług do celów socjalno – bytowych, produkcyjnych lub z powodu suszy Wójt Gminy Świeszyno może wydać zakaz lub ograniczenie poboru wody do podlewania ogródków działkowych lub zieleni przydomowej.

2. O zakazie lub ograniczeniu, o którym mowa w ust. 1 Przedsiębiorstwo powiadamia Odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty w Przedsiębiorstwie, określając termin oraz godziny zakazu lub ograniczenia używania wody.

Rozdział 9.

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

§ 16. 1. Przedsiębiorstwo zobowiązuje się zapewnić Odbiorcom usług należyty poziom usług.

2. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania wszelkich istotnych informacji dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez Odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków;
- 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej przez nowych Odbiorców;
- 3) występujących zakłóceń i awarii w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków oraz o planowanym terminie ich usunięcia.

3. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do:

- 1) przyjmowania telefonicznych zgłoszeń awarii i reklamacji od Odbiorców usług oraz rejestracji ich w systemie Przedsiębiorstwa.
- 2) przyjmowania reklamacji pisemnych, które powinny być zgłaszane przez Odbiorców usług w terminie 30 dni od dnia powstania stanu faktycznego, którego dotyczy reklamacja lub 30 dni od daty wystawienia faktury.
- 3) rozpatrzenia wniosku lub reklamacji Odbiorcy usług i niezwłocznego udzielenia odpowiedzi, nie później niż 14 dni od dnia złożenia wniosku lub reklamacji. Termin ten może ulec przedłużeniu, jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego.
- 4) niezwłocznego usuwania zakłóceń i awarii w dostarczaniu wody i odprowadzaniu ścieków spowodowanych awarią sieci lub przyłączy będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa.

4. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania na żądanie Odbiorców usług informacji w związku z niedotrzymaniem ciągłości usług nie później niż w terminie:

- 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 w świadczeniu usług;

3) 14 dni – na pisemne i telefoniczne skargi i zażalenia, wymagające przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.

5. Zgłoszenie przez odbiorcę usług reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi, wymaga formy pisemnej.

6. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Przedsiębiorstwo umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych opłat za te usługi.

§ 17. W siedzibie Przedsiębiorstwa winny być udostępnione do wglądu wszystkim zainteresowanym:

1. aktualnie obowiązujące na terenie Gminy Świeszyno taryfy cen i opłat,
2. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Świeszyno;
3. aktualne wyniki badania wody i ścieków.

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe.

§ 18. 1. Woda do celów przeciwpożarowych dostępna jest z urządzeń wodociągowych eksploatowanych przez Przedsiębiorstwo

2. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu/eksploatacji Przedsiębiorstwa są Jednostki Straży Pożarnej.

3. Zapewnienie dostawy wody na cele przeciwpożarowe następuje na podstawie pisemnej umowy zawartej pomiędzy Gminą Świeszyno a Jednostką Straży Pożarnej.

§ 19. 1. Ilość pobranej wody na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem nieopomiarowanych punktów jej poboru ustalana jest na podstawie pisemnych informacji składanych przez Jednostkę Straży Pożarnej w okresach 3 miesięcznych.

2. Należność za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe reguluje Gmina.

3. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda jest dostarczana dla innych Odbiorców usług, jednostka niezwłocznie przekazuje Gminie informację o ilości wody pobranej.

Rozdział 11.

Postanowienia końcowe.

§ 20. W sprawach nie objętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy prawa, a w szczególności przepisy ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1437) wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.