

UCHWAŁA NR XLVI/294/2018
RADY GMINY ŚWIDWIN
z dnia 29 czerwca 2018 r.

w sprawie przyjęcia projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Świdwin

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2018 r. poz. 994 z późn. zm.) oraz art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152) w związku z art. 8 ustawy z dnia 27 października 2017 r. o zmianie ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2017 r. poz. 2180) Rada Gminy Świdwin uchwala, co następuje:

§1. Przyjmuje się projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Świdwin, stanowiący załącznik do uchwały.

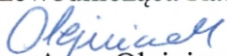
§2. Projekt Regulaminu, o którym mowa w §1 przekazuje się do zaopiniowania organowi regulacyjnemu.

§3. Zobowiązuje się Przewodniczącą Rady do dokonania czynności, o której mowa w §2.

§4. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy.

§5. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodnicząca Rady


mgr Anna Olejniczak

PROJEKT
Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Świdwin

ROZDZIAŁ I
PRZEPISY OGÓLNE

§ 1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków zwany dalej Regulaminem, określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa oraz odbiorców usług Gminy Świdwin

§ 2. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) ustawa – ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków,
- 2) gmina – Gminę Świdwin,
- 3) przedsiębiorstwo – przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne Gminny Zakład Gospodarki Komunalnej Sp. z o.o. w Świdwinie,
- 4) umowa - umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzenie ścieków, o której mowa w ustawie,
- 5) wodomierz główny - przyrząd pomiarowy mierzący ilość pobranej wody znajdujący się na każdym przyłączy wodociągowym – zgodnie z art. 2 pkt 19 ustawy,
- 6) wodomierz – przyrząd pomiarowy zainstalowany na wewnętrznej instalacji wodociągowej obiektu budowlanego przed punktami czerpalnymi lub jak stanowią przepisy,
- 7) dodatkowy wodomierz – przyrząd pomiarowy zainstalowany za wodomierzem głównym służący określeniu ilości wody bezpowrotnie zużytej,
- 8) zezwolenie – zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzenia ścieków – zgodnie z art. 16 ust. 1 ustawy.

ROZDZIAŁ II
**MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO
W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZENIA ŚCIEKÓW (zgodnie
z art. 19 ust. 5 pkt 1 ustawy)**

§ 3. Przedsiębiorstwo ma obowiązek w szczególności:

- 1) dostarczać wodę do nieruchomości, o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi w sposób ciągły i niezawodny - zgodnie z art. 5 ust. 1 ustawy,
- 2) zapewniać dostawę wody pod odpowiednim ciśnieniem zgodnie z przepisami - zgodnie z art. 5 ust. 1 ustawy,
- 3) odbierać nieprzerwalnie ścieki - zgodnie z art. 5 ust. 1 ustawy,
- 4) określać dopuszczalne wskaźniki zanieczyszczeń odbieranych ścieków przemysłowych, a także kontrolować, czy jakość przyjmowanych ścieków jest zgodna z przepisami oraz umową,
- 5) zapewniać spełnianie warunków wprowadzenia ograniczeń dostarczania wody w przypadku wystąpienia jej niedoboru na zasadach określonych w zezwoleniu,
- 6) dokonywać na własny koszt napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu, za wyjątkiem usuwania uszkodzeń powstałych z winy

- odbiorcy usług lub osób trzecich,
- 7) dokonywać na własny koszt napraw przyłączy będących w jego posiadaniu, za wyjątkiem usuwania uszkodzeń powstałych z winy odbiorcy usług lub osób trzecich,
 - 8) informować odbiorcę usług o uszkodzeniu przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego będącego w posiadaniu odbiorcy oraz przerywać dostawę wody jeżeli awaria może spowodować straty lub stworzyć zagrożenie, w sytuacji kiedy skutki uszkodzenia będą widoczne i zostaną stwierdzone lub pozyska o nim informację,
 - 9) instalować i utrzymywać u odbiorcy wodomierz główny po odbiorze przyłącza i zawarciu umowy,
 - 10) prowadzić kontrolę jakości wody w urządzeniach wodociągowych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa,
 - 11) wykonywać wszelkie czynności związane z zamknięciem dopływu wody do odbiorców usług na urządzeniach wodociągowych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa,
 - 12) wydawać warunki techniczne niezbędne do podłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej.

§ 4. W zakresie dostarczania wody i odbioru ścieków przedsiębiorstwo ma prawo:

- 1) wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego odbiorcy usług w celach i na zasadach określonych w ustawie,
- 2) przeprowadzania kontroli prawidłowości realizacji robót zgodnie z warunkami przyłączania do sieci,
- 3) przeprowadzania kontroli technicznego stanu przyłącza w czasie jego użytkowania.

ROZDZIAŁ III

SZCZEGÓŁOWE WARUNKI ZAWIERANIA I ROZWIĄZYWANIA UMÓW

(zgodnie z art. 19 ust. 5 pkt 2 ustawy)

§ 5. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy między przedsiębiorstwem, a odbiorcą usług - zgodnie z art. 6 ust. 1 ustawy.

§ 6. Przedsiębiorstwo zawiera umowę na pisemny wniosek przyszłego odbiorcy usług, po spełnieniu przez niego warunków technicznych przyłączenia oraz złożeniu oświadczenia o posiadanym tytule prawnym do nieruchomości, a w przypadku wątpliwości okazaniu do wglądu tytułu prawnego do nieruchomości z zastrzeżeniem § 7.

§ 7. Umowa może być zawarta z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, po uprawdopodobnieniu faktu korzystania z przyłączonej nieruchomości.

§ 8. W przypadku, gdy przyłącza są w posiadaniu odbiorcy usług, odpowiedzialność przedsiębiorstwa za zapewnienie ciągłości i jakości świadczonych usług jest ograniczona do posiadanych przez przedsiębiorstwo urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

§ 9. 1. Umowa jest zawierana z osobami korzystającymi z lokali na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego, jeżeli spełnione są następujące warunki:

- 1) instalacja wodociągowa w budynku jest wyposażona w wodomierze, zainstalowane zgodnie z obowiązującymi warunkami technicznymi, przy wszystkich punktach czerpalnych,
- 2) możliwy jest odczyt wskazań wodomierzy w terminie uzgodnionym przez przedsiębiorstwo z właścicielem,

- 3) właściciel lub zarządca, rozlicza różnicę wskazań między wodomierzem głównym, a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych wody,
 - 4) właściciel lub zarządca na podstawie umowy reguluje należności wynikające z różnicy wskazań między wodomierzem głównym, a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych,
 - 5) został uzgodniony z właścicielem lub zarządcą sposób przerywania dostarczania wody z punktów czerpalnych znajdujących się poza lokalami bez zakłócania dostaw wody do lokali,
 - 6) właściciel lub zarządca określa warunki utrzymania wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych oraz warunki pobierania wody z punktów czerpalnych znajdujących się poza lokalami,
 - 7) został uzgodniony z właścicielem lub zarządcą sposób przerywania dostarczania wody do lokalu bez zakłóceń dostaw wody do pozostałych lokali, w szczególności przez możliwość przerywania dostarczania wody do lokalu rozumie się założenie plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczanie wody do lokalu,
 - 8) właściciel lub zarządca przed złożeniem wniosku jest zobowiązany do poinformowania osób korzystających z lokali o zasadach rozliczeń.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 zawiera:
 - 1) określenie osób korzystających z lokali, w tym określenie rodzaju tytułu prawnego do zajmowanego lokalu wraz ze zgodą takiej osoby na zawarcie umowy, potwierdzoną własnoręcznym podpisem,
 - 2) oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osób korzystających z lokali o zasadach rozliczeń.
 3. Do wniosku dołącza się schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym z zaznaczoną lokalizacją wodomierzy.
 4. Zawarcie umów z osobami korzystającymi z lokali jest poprzedzone zawarciem umowy z zarządcą lub właścicielem budynku wielolokalowego.

§ 10. 1. Umowa jest zawierana na czas nieokreślony lub określony.

2. Zmiana umowy następuje poprzez zawarcie nowej umowy lub w formie aneksu do umowy sporządzonych na piśmie, pod rygorem nieważności.
3. Nie wymaga formy pisemnej zmiana umowy dotycząca taryf lub adresu do korespondencji.
4. W przypadku zmiany taryf odbiorcy przysługuje prawo odstąpienia od umowy.

§ 11. 1. Umowa zawarta na czas nieokreślony, z zastrzeżeniem ust. 2, może być rozwiązana przez każdą ze stron za uprzednim trzymiesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego dokonany w każdym czasie, przez złożenie pisemnego oświadczenia woli w siedzibie przedsiębiorstwa lub przesłanie wypowiedzenia listem poleconym.

2. Przedsiębiorstwo może dokonać wypowiedzenia umowy w wypadku zaistnienia podstaw do odcięcia wody bądź zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego i nieusunięcia przyczyny tego odcięcia bądź zamknięcia w wypadkach przewidzianych w ustawie.
3. Umowa zawarta na czas określony może być rozwiązana przez każdą ze stron na zasadach w niej określonych, za uprzednim jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego dokonany w każdym czasie, przez złożenie pisemnego oświadczenia woli w siedzibie przedsiębiorstwa lub przesłanie listem poleconym.
4. Umowa może być rozwiązana w każdym czasie w drodze porozumienia stron
5. Umowa wygasa w przypadku śmierci odbiorcy będącego osobą fizyczną, likwidacji, upadłości strony, utraty przez przedsiębiorstwo zezwolenia.

§ 12. Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu umowy przedsiębiorstwo dokonuje zamknięcia przyłącza wodociągowego i kanalizacji sanitarnej oraz demontuje wodomierz główny.

§ 13. Na podstawie umowy zawartej z przedsiębiorstwem odbiorca usług w szczególności:

- 1) wykorzystuje pobieraną wodę oraz korzysta z kanalizacji na zasadach i w celach określonych w umowie i w warunkach przyłączenia nieruchomości,
- 2) użytkuje instalację wodociągową, w sposób eliminujący możliwość wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci, na skutek cofnięcia się wody z wewnętrznej instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania,
- 3) w przypadku, kiedy w budynku przed każdym punktem czerpalnym odpowiednie ciśnienie nie może być uzyskane ze względu na występujące stałe lub okresowe niedostateczne ciśnienie wody w sieci wodociągowej, stosując odpowiednie urządzenie techniczne zapewnia wymaganą przepisami jego wielkość w instalacji wodociągowej, przy czym urządzenie podnoszące ciśnienie znajduje się poza zaworem głównym za wodomierzem, stanowiąc element instalacji wewnętrznej,
- 4) udostępnia nieodpłatnie oraz zabezpiecza przed dostępem osób nieuprawnionych pomieszczenie, w którym zainstalowany jest wodomierz główny,
- 5) użytkuje wewnętrzną instalację kanalizacyjną, w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej,
- 6) nie wprowadza do urządzeń kanalizacyjnych odpadów i substancji zabronionych przez ustawę,
- 7) odprowadza ścieki przemysłowe spełniające warunki określone w umowie,
- 8) informuje pisemnie przedsiębiorstwo o zmianie ilości oraz jakości ścieków odbiegających od warunków umowy,
- 9) zawiadamia bezzwłocznie pisemnie przedsiębiorstwo o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomby, oraz podaje przyczyny tego uszkodzenia oraz przybliżony termin,
- 10) informuje pisemnie przedsiębiorstwo o zmianach stanu prawnego nieruchomości,
- 11) powiadamia pisemnie przedsiębiorstwo o wszelkich zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci,
- 12) udostępnia nieodpłatnie przedsiębiorstwu miejsce na terenie nieruchomości, celem umieszczenia tabliczek z oznakowaniem armatury wodociągowej,
- 13) umożliwia przedsiębiorstwu wstęp na nieruchomość w przypadkach przewidzianych przez ustawę,
- 14) dokonuje na własny koszt napraw przyłączy wodociągowo-kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu,
- 15) ponosi koszty zakupu, instalacji i utrzymania wodomierzy i wodomierzy dodatkowych,
- 16) nie dokonuje zabudowy oraz nasadzeń wzdłuż przyłączy w pasie o szerokości conajmniej 0,5 m od osi powyższych przewodów,
- 17) nie dokonuje zabudowy oraz nasadzeń wzdłuż sieci w pasie o szerokości conajmniej 1,0 m od krawędzi sieci.

ROZDZIAŁ IV
SPOSOBY ROZLICZEŃ W OPARCIU O CENY I STAWKI OPLAT USTALONE W
TARYFACH
(zgodnie z art. 19 ust. 5 pkt 3 ustawy)

§ 14. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo z odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków.

§ 15. 1. Należność za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków ustala się jako iloczyn taryfowych cen i stawek opłat oraz odpowiadających im ilości świadczonych usług.

2. Ilość pobranej wody ustala się na podstawie odczytu wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody określone w odrębnych przepisach.
3. W przypadku zawarcia umów z osobami korzystającymi z lokali w budynkach wielolokalowych ilość pobranej wody ustala się na podstawie wodomierzy zainstalowanych przy wszystkich punktach czerpalnych z zastrzeżeniem § 9 ust 1 Regulaminu.

§ 16. 1. W przypadku niesprawności wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 (trzech) miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub w dalszej kolejności iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy niesprawności wodomierza.

2. W przypadku trudności z ustaleniem dokładnej daty niesprawności wodomierza głównego przyjmuje się do korekty okres obejmujący datę odczytu tego wodomierza przed stwierdzeniem niesprawności.
3. Przedsiębiorstwo na pisemny wniosek odbiorcy usług dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza głównego.
4. W przypadku, gdy sprawdzenie prawidłowości działania nie potwierdza zgłoszonej przez odbiorcę usług niesprawności wodomierza głównego, pokrywa on koszty jego sprawdzenia.
5. W przypadku, gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego potwierdzi zasadność reklamacji odbiorcy usług, przedsiębiorstwo pokrywa koszty sprawdzenia wodomierza oraz koryguje ostatnią fakturę odbiorcy usług.

§ 17. 1. Odbiorca usług jest uprawniony do żądania obniżenia należności za dostarczoną wodę w przypadku gdy dostarczona woda posiada obniżoną jakość w stosunku do obowiązującej, bądź obniżone było w stosunku do właściwej normy jej ciśnienie. Obniżenie należności ustalane będzie z uwzględnieniem okresu pogorszenia jakości lub ciśnienia wody oraz średniej ilości pobranej w jednym dniu okresu rozliczeniowego pomnożonego przez ilość dni zakłóceń w dostawie wody.

2. Roszczenia z tytułu określonego w ust. 1 rozpatrywane będą na podstawie pisemnie zgłoszonego wniosku.

§ 18. 1. Ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.

2. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzanych ścieków ustala się jako równą ilości wody pobranej z uwzględnieniem poboru wody z innych źródeł lub ilości wody pobranej pomniejszonej o ilość wody bezpowrotnie zużytej.
3. W rozliczeniach ilości odprowadzanych 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.

4. Wodomierze dodatkowe zainstalowane w celu utrzymania zieleni podlegają rozliczeniu w sezonie wegetacji roślin, tj. od 15 kwietnia do 15 września.
5. W przypadku niesprawności urządzenia pomiarowego ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie średniej ilości odprowadzanych ścieków w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności urządzenia pomiarowego. Okres wymiany niesprawnego urządzenia pomiarowego nie może przekroczyć 1 miesiąca. W przypadku jego przekroczenia, od 1-go dnia po upływie powyższego 1 miesięcznego terminu, należność za odprowadzane ścieki określa się na podstawie ilości wody pobranej z urządzeń zaopatrzenia w wodę i innych ujęć w stosunku 1:1.

§ 19. 1. Do rozliczeń z odbiorcami usług stosuje się okresy obrachunkowe ustalone w umowie zawartej z odbiorcą.

2. Przedsiębiorstwo może wystawić faktury zaliczkowe, które są rozliczane po odczycie wodomierza lub urządzenia pomiarowego.
3. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za pobraną wodę i odprowadzone ścieki zgodnie z terminem płatności oznaczonym na fakturze VAT.
4. Faktury VAT dostarczane są przez pracowników przedsiębiorstwa lub przesyłane są odbiorcom zwykłymi listami.
5. W przypadku nie otrzymania faktury VAT za dany okres obrachunkowy odbiorca jest obowiązany poinformować o tym pisemnie przedsiębiorstwo.

§ 20. Wniesienie przez odbiorcę usług reklamacji, co do wysokości opłaty za usługę, nie wstrzymuje obowiązku uregulowania należności w terminie.

ROZDZIAŁ V

WARUNKI PRZYŁĄCZENIA DO SIECI

ORAZ SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

(zgodnie z art. 19 ust. 5 pkt 4 i 6 ustawy)

§ 21. Przedsiębiorstwo jest obowiązane wydać warunki techniczne przyłączenia do sieci nieruchomości jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług. Możliwości te warunkowane są usytuowaniem nieruchomości oraz przepustowością istniejącej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej.

§ 22. 1. Wydanie warunków technicznych podłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek osoby posiadającej tytuł prawny do korzystania z tej nieruchomości, w terminie 30 dni od otrzymania wniosku.

2. W uzasadnionych przypadkach termin ten może ulec wydłużeniu.
3. Warunki są ważne 3 (trzy) lata od dnia ich wydania.

§ 23. Wniosek o wydanie warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej powinien w szczególności zawierać:

- 1) oznaczenie wnioskodawcy (osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci) oraz dane umożliwiające kontakt,
- 2) określenie charakteru obiektów (mieszkalne, usługowe, przemysłowe itp.),
- 3) określenia zapotrzebowania na wodę,
- 4) określenie ilości i rodzaju odprowadzanych ścieków,
- 5) w przypadku przemysłowych odbiorców usług również charakterystykę zużycia wody oraz jakość odprowadzanych ścieków.

§ 24. Do wniosku o wydanie warunków technicznych należy załączyć:

- 1) oświadczenie o posiadanym tytule prawnym do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek,
- 2) mapę geodezyjną do celów opiniodawczych z lokalizacją nieruchomości,
- 3) decyzję o warunkach zabudowy dotyczącą wskazanej nieruchomości (dla terenów gdzie nie ma planu miejscowego; nie dotyczy istniejących nieruchomości dla których nie wydano decyzji),

§ 25. 1. Przedsiębiorstwo może odmówić wydania warunków technicznych jeżeli na wskazanym terenie nie istnieją techniczne możliwości świadczenia usług.

2. Odmowa przyłączenia nieruchomości do sieci następuje na piśmie wraz z uzasadnieniem.

§ 26. Wszystkie formalności związane z projektowaniem i budową przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego załatwia zainteresowany własnym kosztem i staraniem.

§ 27. 1. Realizację budowy: przyłączy do sieci, studni wodomierzowej, pomieszczenia do lokalizacji wodomierza oraz pomieszczenia do lokalizacji urządzenia pomiarowego ścieków zapewnia na własny koszt osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

2. Elementy o których mowa w ust. 1 pozostają własnością osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, a następnie odbiorcy usług.

§ 28. Przed zawarciem umowy przedsiębiorstwo dokonuje przeglądu technicznego wykonanego przyłącza oraz pisemnie potwierdza przyłączenie nieruchomości do sieci.

§ 29. Przedsiębiorstwo rozpoczyna dostawę wody i umożliwia odprowadzanie ścieków z chwilą zawarcia umowy na dostawę wody i odbiór ścieków.

ROZDZIAŁ VI

TECHNICZNE WARUNKI OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚĆ DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH (zgodnie z art. 19 ust. 5 pkt 5 ustawy)

§ 30. Poziom dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w poszczególnych latach wyznaczają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych przedsiębiorstwa opracowane na podstawie studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy oraz miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego gminy.

§ 31. Potencjalni odbiorcy usług mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności do usług w siedzibie przedsiębiorstwa.

ROZDZIAŁ VII

SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI USŁUG I ODPOWIEDNIICH PARAMETRÓW DOSTARCZANEJ WODY I WPROWADZANYCH DO SIECI KANALIZACYJNEJ ŚCIEKÓW (zgodnie z art. 19 ust. 5 pkt 7 ustawy)

§ 32. 1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielenia odbiorcom usług informacji dotyczących występujących zakłóceń zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków oraz awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

2. Wstrzymanie zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców usług w przypadkach, gdy występują warunki stwarzające zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiające świadczenie usług, w szczególności gdy:
 - 1) z powodu nagłej awarii sieci nie ma możliwości prowadzenia zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków,
 - 2) dalsze funkcjonowanie sieci stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia, środowiska lub mienia.
3. O wstrzymaniu zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków, o którym mowa w ust. 2 przedsiębiorstwo niezwłocznie poinformuje odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty.
4. O przerwach w dostawie wody wynikających z planowanych prac konserwacyjno-remontowych przedsiębiorstwo powiadomi odbiorców usług najpóźniej na 1 (jeden) dzień przed jej planowanym terminem.
5. W przypadku, gdyby przerwa trwała dłużej niż 12 godzin, należy zapewnić zastępczy punkt poboru wody informując odbiorcę usług o jego lokalizacji.
6. Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej za przerwy w dostawie wody spowodowane:
 - 1) brakiem wody na ujęciu,
 - 2) niezawinionym przez przedsiębiorstwo zanieczyszczeniem wody na ujęciu w sposób niebezpieczny dla zdrowia,
 - 3) potrzebą zwiększenia dopływu wody do hydrantów przeciwpożarowych,
 - 4) koniecznością przeprowadzenia niezbędnych napraw urządzeń zaopatrzenia w wodę i odprowadzenia ścieków,
 - 5) uszkodzeniem instalacji odbiorcy usług grożącym niebezpieczeństwem,
 - 6) przerwami w zasilaniu energetycznym urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
7. W razie wystąpienia przyczyn wymienionych w ust. 6 przedsiębiorstwo powiadomi w sposób zwyczajowo przyjęty o czasie trwania przerwy w dostawie wody lub odbiorze ścieków.

ROZDZIAŁ VIII
STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG,
A W SZCZEGÓLNOŚCI SPOSOBY REKLAMACJI ORAZ WYMIANY
INFORMACJI DOTYCZĄCYCH W SZCZEGÓLNOŚCI
ZAKŁÓCEŃ W DOSTAWIE WODY
I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW(zgodnie z art. 19 ust. 5 pkt 8 ustawy)

§ 33. 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 lub telefoniczne skargi i zażalenia, wymagające przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.

§ 34. 1. Zgłoszenie przez odbiorców usług reklamacji dotyczących obowiązków przedsiębiorstwa oraz ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi, wymaga formy pisemnej.

2. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do powiadomienia odbiorcy usług o sposobie załatwienia reklamacji w terminie 14 dni od daty wpływu.