

UCHWAŁA NR 249/XL/21
RADY GMINY SŁUPNO

z dnia 16 września 2021 r.

w sprawie przekazania do zaopiniowania projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Słupno

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

§ 1. Rada Gminy w Słupnie przekazuje do zaopiniowania Organowi Regulacyjnemu projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Słupno .

§ 2. Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, o którym mowa w §1 stanowi załącznik do niniejszej uchwały.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Przewodniczącemu Rady Gminy Słupno.

§ 4. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodnicząca Rady Gminy
Słupno



Małgorzata Sawicka

**PROJEKT REGULAMINU
DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW
NA TERENIE GMINY SŁUPNO**

**Rozdział 1
Postanowienia ogólne**

§ 1

1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Słupno, zwany dalej Regulaminem, określa zasady świadczenia usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego na terenie Gminy Słupno oraz wzajemne prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego i odbiorców usług.
2. Postanowienia Regulaminu są interpretowane i stosowane zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 2028).
3. Odbiorca wody powinien racjonalnie gospodarować wodą i używać ją zgodnie z przeznaczeniem oraz warunkami wynikającymi z zawartej Umowy.

§ 2

Ilekcroć w Regulaminie jest mowa o:

1. Ustawie – rozumie się przez to Ustawę o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków z dnia 7 czerwca 2001r.;
2. Umowie – rozumie się przez to umowę, o której mowa w art. 6 Ustawy;
3. Przedsiębiorstwo – należy przez to rozumieć przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne, o którym mowa w art. 2 pkt 4 ustawy;
4. wymaganiach technicznych – rozumie się przez to określane pisemnie przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne warunki techniczne na budowę sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz na podłączenie nieruchomości do tych sieci, stanowiące podstawę do opracowania dokumentacji technicznej;
5. wodomierzu dodatkowym – rozumie się przez to przyrząd pomiarowy zainstalowany na wewnętrznej instalacji wodociągowej w celu opomiarowania ilości wody zużytej bezpowrotnie lub mierzący ilość wody pobranej z własnych ujęć wody, zainstalowany i utrzymywany na koszt odbiorcy usług.

Rozdział 2

**Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo
wodociągowo – kanalizacyjne w zakresie dostawy wody i odprowadzania ścieków**

§ 3

Przedsiębiorstwo ma obowiązek:

1. dostarczyć z sieci wodociągowej wodę o odpowiedniej jakości, określonej w rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi;
2. zapewnia spełnienie warunków wprowadzenia ograniczeń dostarczenia wody w przypadku wystąpienia jej niedoboru;
3. ustalania i wydawania warunków technicznych podmiotom zainteresowanym podłączeniem do sieci wodociągowej i sieci kanalizacyjnej;
4. zapewnienia odpowiedniego ciśnienia w sieci wodociągowej, zgodnie z przepisami o warunkach technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie;
 - zapewnienia dostawy wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05MPa (0,5 bara) i nie większym niż 0,6 MPa (6 barów) na wylocie zaworu głównego za wodomierzem głównym;
 - zapewnienia zdolności posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w sposób ciągły i niezawodny;
5. zapewnić ogólne wymagania w zakresie jakości materiałów do budowy urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych zgodnie z obowiązującymi normami;
6. zapewnić prawidłową eksploatację i naprawę urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;
7. zainstalowania na własny koszt i utrzymania u Odbiorcy wodomierza głównego na przyłączy wodociągowym;
8. powiadamiania Odbiorcy o planowanych zamknięciach wody w czasie nie krótszym niż 2 doby przed jej zamknięciem;
9. zapewnić zastępcze punkty poboru wody i poinformować Odbiorców o ich lokalizacji, w przypadku, gdy przewidywana przerwa w dostawie wody przekracza 24 godziny.

§ 4

1. Przedsiębiorstwo ma prawo:
 - 1) odciąć dostawę wody w przypadkach i na warunkach określonych w art. 8 ustawy;
 - 2) dokonywać kontroli przyłącza wodociągowego od sieci wodociągowej do zaworu znajdującego się za wodomierzem głównym włącznie;
 - 3) kontrolować sprawność wewnętrznej instalacji kanalizacyjnej i wewnętrznych urządzeń do oczyszczania ścieków będących własnością Odbiorcy usług oraz ilość i jakość odprowadzanych ścieków;
 - 4) wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń Odbiorcy usług, w celu przeprowadzenia kontroli wodomierza głównego, urządzenia pomiarowego lub wodomierzy zainstalowanych na sieci wewnętrznej, dokonywania odczytów wskazań przeprowadzenia badań, pomiarów, przeglądów i napraw urządzeń będących w posiadaniu Dostawcy.

2. Pracownicy Przedsiębiorstwa mogą wykonywać w/w czynności na podstawie pisemnego upoważnienia, które okazują na żądanie Odbiorcy usług.

§ 5

Odbiorca usług ma prawo:

1. do nieprzerwanych dostaw wody odpowiadających wymaganiom w zakresie ilości i ciśnienia określonych w Regulaminie oraz w Umowie i nieprzerwanego odprowadzania ścieków;
2. zgłaszania Przedsiębiorstwu reklamacji dotyczących nieprawidłowego wykonywania przez nie usług oraz należności naliczonych za dostawę wody lub odprowadzanie ścieków;
3. uczestniczenia w kontrolach przeprowadzanych przez Przedsiębiorstwo.

§ 6

Odbiorca usług zobowiązany jest do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami Ustawy i niepowodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo oraz nie utrudniający działalności Przedsiębiorstwu, w szczególności do:

1. zapewnienia niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie;
2. użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwość wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej poprzez montaż oraz utrzymanie zaworów antyskażeniowych w przypadkach i na warunkach określonych obowiązującymi przepisami;
3. na własny koszt konserwować i utrzymywać w należyтым stanie technicznym i sanitarnym, posiadaną instalację, urządzenia wodociągowe i kanalizacyjne. Chronić instalację wodociągową oraz studzienkę wraz z wodomierzem przed skutkami niskich temperatur jak również powiadomienia Przedsiębiorstwa o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego, wodomierza dodatkowego lub Urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomby;
4. użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej i umożliwienie kontroli jakości ścieków wprowadzanych do sieci;
5. nie wrzucania do urządzeń instalacji kanalizacyjnej odpadów stałych, które mogą powodować zmniejszenie przepustowości przewodów kanalizacyjnych, a w szczególności żwiru, piasku, popiołu, szkła, wycieczyn, drożdży, szczeciny, ścinków skór, tekstyliów, włókien, nawet jeżeli znajdują się one w stanie rozdrobnionym;
6. nie wylewania do urządzeń instalacji kanalizacyjnej substancji o składzie i stężeniach przekraczających normy określone w obowiązujących przepisach, substancji palnych i wybuchowych, substancji żrących i toksycznych;
7. umożliwienia upoważnionym przedstawicielom Przedsiębiorstwa wstępu na teren nieruchomości i do pomieszczeń celem realizacji zadań nałożonych Ustawą oraz Regulaminem;

8. poinformowania przedsiębiorstwa o własnych ujęciach wody oraz instalacjach zasilanych z tych ujęć, w stopniu umożliwiającym ustalenie, czy mogą one oddziaływać na instalacje zasilane z sieci eksploatowanej przez Przedsiębiorstwo oraz ustalania ilości ścieków odprowadzanych do kanalizacji;
9. wykorzystywania wody z sieci wodociągowej zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci oraz zawartą Umową;
10. odprowadzania ścieków do sieci kanalizacyjnej zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci oraz zawartą Umową;
11. niezwłocznego powiadomienia Przedsiębiorstwa o awariach instalacji, przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych;
12. dokonywania terminowej zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki;
13. zapewnienie rozdziału posiadanej instalacji kanalizacyjnej, tak aby nie wprowadzać ścieków bytowych i ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych przeznaczonych do odprowadzania wód opadowych oraz zapewnienie rozdziału posiadanej instalacji kanalizacyjnej tak, aby nie wprowadzać wód opadowych do urządzeń kanalizacyjnych przeznaczonych do odprowadzania ścieków bytowych i ścieków przemysłowych;
14. lokalizacji budynków i budowli oraz nasadzeń drzew i krzewów na sieciach wodociągowych i kanalizacyjnych, w pasie o szerokości 1,5 m z każdej strony.

Rozdział 3

Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 7

Postanowienia umów zawieranych przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcami, nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy oraz postanowień niniejszego regulaminu.

§ 8

1. Przedsiębiorstwo zawiera umowę na wniosek przyszłego Odbiorcy usług, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone niniejszym Regulaminem oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług, a także po okazaniu tytułu prawnego do nieruchomości.
2. Przedsiębiorstwo określa wzór wniosku o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, zwanej dalej „umową”.
3. Wzór, o którym mowa w ust. 1, określa dane identyfikacyjne wnioskodawcy oraz elementy podmiotowo istotne, w szczególności określenie ilości i jakości świadczonych usług.
4. Przedsiębiorstwo sporządza i przedkłada wnioskodawcy projekt umowy niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku o zawarcie umowy.
5. Umowa z Odbiorcą usług – konsumentem jest zawierana w siedzibie Przedsiębiorstwa.

6. Umowa winna zawierać postanowienia wynikające z ustawy oraz niniejszego Regulaminu.
7. Umowa może być zawarta z osobami korzystającymi z lokali na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego, na warunkach określonych w ustawie.
8. W przypadku nieruchomości będących współwłasnością stroną umowy są wszyscy współwłaściciele jednocześnie lub osoba ustanowiona zgodnym pisemnym oświadczeniem ich pełnomocnikiem.
9. W razie braku zgodnego ustanowienia pełnomocnika dopuszcza się zawarcie umowy z jednym ze współwłaścicieli na jego pisemny wniosek wraz z jego pisemnym oświadczeniem o samodzielnym rozliczaniu usług pomiędzy współwłaścicielami.

§ 9

1. Umowa jest zawierana na czas nieokreślony, chyba że:
 - a) tytuł prawny do nieruchomości przyłączonej do sieci został ustanowiony na czas określony,
 - b) wnioskodawca nie posiada tytułu prawnego, a jego nieruchomość została przyłączona do sieci,
 - c) wnioskodawca złoży wniosek o zawarcie umowy na czas określony.

§ 10

1. Umowa określa szczegółowe obowiązki stron, w tym zasady utrzymania przyłącza oraz warunki usuwania ich awarii.
2. W przypadku, gdy przyłącza nie są w posiadaniu Gminy, odpowiedzialność Gminy za zapewnienie ciągłości i jakości świadczonych usług jest ograniczona do posiadanych przez Gminę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
3. Umowa określa miejsce wykonywania usługi dostawy wody i odbioru ścieków.

§ 11

1. Wszelkie zmiany faktyczne i prawne skutkujące zmianą treści umowy Odbiorca usług zgłasza w Przedsiębiorstwie w ciągu 7 dni od zaistnienia tych zmian.
2. W przypadku zmiany stanu prawnego nieruchomości przyłączonej do sieci Przedsiębiorstwa, skutkującej zmianą Odbiorcy usług, Przedsiębiorstwo zawiera nową umowę z zachowaniem dotychczasowych warunków technicznych.

Rozdział 4

Sposób rozliczeń za dostarczoną wodę i odprowadzane ścieki

§ 12

1. Rozliczanie Przedsiębiorstwa z Odbiorcą za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzanie ścieków odbywa się wyłącznie w oparciu o ceny i stawki opłat, określone w ogłoszonych taryfach.

2. Długość okresu obrachunkowego określa Umowa, przy czym jest to okres nie krótszy niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż jeden rok.
3. Zmiana lub utrata mocy obowiązującej dotychczasowych taryf nie wymaga zmiany Umowy.
4. W dniu zmiany taryfy Przedsiębiorstwo nie dokonuje dodatkowych odczytów wodomierzy.

§ 13

1. Podstawą obciążenia Odbiorcy należnościami za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo jest faktura.
2. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym Odbiorcami są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, Przedsiębiorstwo wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali.

§ 14

1. Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody wynikające z rozporządzenia w sprawie określeni przeciętnych norm zużycia wody.
2. Podstawę rozliczenia ilości pobranej wody lub odprowadzonych ścieków stanowią Wodomierz główny, urządzenie pomiarowe albo przeciętne normy zużycia wody wynikające z rozporządzenia w sprawie określeni przeciętnych norm zużycia wody.
3. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości działania wodomierza głównego, jeżeli umowa nie stanowi inaczej, ilość pobranej wody i/lub odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie średniego zużycia wody i/lub odprowadzonych ścieków w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności działania wodomierza, a gdy nie jest to możliwe na podstawie średniego zużycia wody i/lub odprowadzonych ścieków w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody i/lub odprowadzonych ścieków w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.

Rozdział 5

Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej i sieci kanalizacyjnej

§ 15

1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci składa w siedzibie Przedsiębiorstwa pisemny wniosek o wydanie warunków technicznych podłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub/i kanalizacyjnej.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien zawierać:
 - a) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci;
 - b) wskazanie lokalizacji nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci, w tym jego adres i numer działki ewidencyjnej, na której się znajduje;

- c) informacje o przeznaczeniu i sposobie wykorzystywania nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci;
 - d) określenie dobowego zapotrzebowania na wodę z podziałem na wodę do celów bytowych, technologicznych, przeciwpożarowych oraz innych, z uwzględnieniem przepływów średniodobowych i maksymalnych godzinowych oraz wielkości ładunku zanieczyszczeń;
 - e) określenie ilości i jakości odprowadzanych ścieków z podziałem na ścieki bytowe i przemysłowe;
 - f) plan zabudowy lub szkic sytuacyjny, określający usytuowanie przyłącza w stosunku do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i sieci uzbrojenia terenu.
3. Warunki przyłączenia określają:
- a) wskazania miejsca i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej, w tym miejsce zainstalowania wodomierza i/lub urządzenia pomiarowego,
 - b) określenie maksymalnej ilości wody dostarczonej do nieruchomości z podziałem na poszczególne cele,
 - c) określenie maksymalnej ilości ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość,
 - d) okres ważności wydanych warunków przyłączenia,
 - e) parametry techniczne przyłącza,
 - f) załącznik graficzny.
4. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej poza wnioskiem, o którym mowa w ust. 1, składa oświadczenie o przysługującym wnioskodawcy tytule prawnym do nieruchomości, bądź korzystaniu z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa warunki przyłączenia i przekazuje je wnioskodawcy:
- a) 21 dni – od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w przypadku budynków mieszkalnych jednorodzinnych, w tym znajdujących się w zabudowie zagrodowej;
 - b) 21 dni – od dnia złożenia wniosku w przypadku uzasadnienia odmowy wydania warunków przyłączenia do sieci;
 - c) 45 dni – od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w pozostałych przypadkach.
6. Warunki przyłączenia są ważne 2 lata od dnia ich wydania.
7. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, jeżeli nie posiada technicznych możliwości przyłączenia do sieci i świadczenia usług w zakresie dostawy wody i odprowadzania ścieków.

Rozdział 6

Sposób dokonania odbioru wykonanego przyłącza

§ 16

1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci, przed rozpoczęciem budowy przedkłada Przedsiębiorstwu plan sytuacyjny, sporządzony na kopii aktualnej mapy zasadniczej lub jednostkowej, celem sprawdzenia, czy uwzględnia warunki przyłączenia do sieci.
2. Przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia oraz przepisami prawa budowlanego. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci, jeżeli przyłącze zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci.
3. Odbioru przyłącza dokonuje się przed zasypaniem przyłącza. Odbiór elementów robót ulegających częściowemu zakryciu (zasypaniu) podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).
4. Podmiot przyłączany wykonuje inwentaryzację geodezyjną zgodnie z odrębnymi przepisami.
5. Po dokonaniu pozytywnego odbioru technicznego następuje montaż wodomierza lub urządzenia pomiarowego i zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.
6. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:
 - a) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia),
 - b) adres nieruchomości, do której wykonano przyłączenie,
 - c) datę dokonania odbioru,
 - d) wskazanie osób dokonujących odbioru i ich podpisy,
 - e) uwagi dotyczące różnic pomiędzy projektem a realizacją przyłącza.

Rozdział 7

Techniczne warunki dostępu do usług wodociągowych i kanalizacyjnych

§ 17

1. Dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych jest uzależniony od:
 - a) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa,
 - b) możliwości technicznych urządzeń, o których mowa w pkt a), wynikających z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez przedsiębiorstwo wodno-kanalizacyjne wody nadającej się do spożycia przez ludzi lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczania ścieków,
 - c) możliwości zachowania minimalnego poziomu świadczonych usług dla wcześniej podłączonych odbiorców,
 - d) posiadania tytułu prawnego do urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej, o ile spełnione są przesłanki określone w pkt. 1.

Rozdział 8

Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków

§ 18

1. Przedsiębiorstwo może wstrzymać lub ograniczyć dostawę wody lub odprowadzania ścieków z przyczyn:
 - 1) braku wody w ujęciu;
 - 2) zanieczyszczenia dostarczanej wody w stopniu niebezpiecznym dla zdrowia;
 - 3) potrzeby zwiększenia dopływu wody do hydrantów przeciwpożarowych;
 - 4) konieczności przeprowadzania niezbędnych napraw, konserwacji, remontów, dezynfekcji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;
 - 5) uszkodzenia instalacji i przyłączy Odbiorcy usług grożącego niebezpieczeństwem lub powodującego nieuzasadnione straty wody;
 - 6) przerw w zasilaniu energetycznym urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;
 - 7) wystąpienia siły wyższej w tym klęsk żywiołowych.
2. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody lub przewidywanym obniżeniu jej jakości oraz utrudnieniach w odprowadzeniu ścieków Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców poprzez komunikaty w lokalnych mediach, tablice informacyjne, telefoniczne lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty najpóźniej na 4 dni przed planowanym terminem, a jeżeli przerwa lub ograniczenie miałyby przekraczać 12 godzin, najpóźniej na 7 dni przed planowanym terminem.
3. W przypadkach wystąpienia ograniczeń bądź niedoboru dostarczanej wody z przyczyn, o których mowa w ust. 1, przez okres dłuższy niż 12 godzin Przedsiębiorstwo zobowiązane jest zapewnić zastępcze punkty poboru wody oraz poinformować Odbiorców usług o ich lokalizacji.
4. Wstrzymanie dostaw wody 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 awarii sieci, urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych nie ma możliwości prowadzenia zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków;
 - 2) wystąpiły przerwy w zasilaniu urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych w energię elektryczną.
5. O wstrzymaniu dostaw wody i odprowadzania ścieków z przyczyn, o których mowa w ust. 4, Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców usług niezwłocznie, w sposób zwyczajowo przyjęty, jednak nie później niż w ciągu 24 godzin od wstrzymania

dostawy wody i odprowadzania ścieków, a szczególnie w uzasadnionych przypadkach nie później niż w ciągu 48 godzin.

§ 19

1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielania wszelkich istotnych informacji dotyczących:
 - 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez Odbiorcę umowy o zaopatrzenie w wodę lub/i odprowadzanie ścieków,
 - 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej lub/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. Przedsiębiorstwo udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze.
3. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie 14 dni od otrzymania prośby, chyba że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zaznaczyła, iż informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 2.
4. W szczególnych sytuacjach, jeżeli udzielenie informacji wymaga poczynienia ustaleń i działań wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust. 2 i 3, Przedsiębiorstwo przed upływem terminów wskazanych w ust. 2 i 3, informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje termin, który nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia prośby.

Rozdział 9

Standardy obsługi odbiorców usług oraz sposób załatwiania reklamacji

§ 20

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest zapewnić Odbiorcom usług należyty poziom usług.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udzielania na życzenie Odbiorcy usług lub z własnej inicjatywy pełnej informacji dotyczącej realizacji usług, a przede wszystkim informacji objętych Regulaminem oraz zawartych w taryfie.
3. Odbiorca usług ma prawo zgłaszać reklamacje, w szczególności dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług na piśmie na adres lub osobiście w siedzibie Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
4. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
 - 1) dane Odbiorcy usług, numer umowy;
 - 2) przedmiot reklamacji,
 - 3) wskazanie okoliczności uzasadniających reklamację, w tym dowody uzasadniające reklamację,
 - 4) zgłoszenie roszczeń,

5) podpis osoby składającej reklamację.

§ 21

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od daty wpływu reklamacji powiadomić Odbiorcę usług o sposobie jej załatwienia. W szczególnych okolicznościach, o ile wymagane jest zebranie dowodów, informacji lub wyjaśnień termin ten wynosi 30 dni.
2. Powiadomienie Odbiorcy usług powinno zawierać:
 - 1) przywołanie podstawy prawnej;
 - 2) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji;
 - 3) uzasadnienie faktyczne i prawne w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości lub części;
 - 4) informację o udzielonym upuście lub zwrocie należności oraz formie wypłaty;
 - 5) pouczenie o możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie.
3. Złożenie przez Odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.

Rozdział 10

Warunki dostawy wody na cele przeciwpożarowe

§ 22

1. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez Przedsiębiorstwo, a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.
2. Zapewnienie dostawy wody na cele przeciwpożarowe następuje na podstawie stosownej umowy zawieranej pomiędzy Gminą Słupno, Przedsiębiorstwem i jednostką straży pożarnej.
3. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę straży pożarnej w umownie ustalonych okresach.
4. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z Urzędzeń wodociągowych, którymi woda dostarczana jest dla innych Odbiorców usług, jednostka niezwłocznie przekazuje Przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu informacje o ilości pobranej wody.
5. Należności za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe reguluje gmina.

Rozdział 11

Postanowienia końcowe

W sprawach nie objętych niniejszym Regulaminem obowiązują przepisy prawa wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na ich podstawie.

PRZEWODNICZĄCA
Rady Gminy Słupno
M. Sawicka
Małgorzata Sawicka