

Załącznik do uchwały

**REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZENIA ŚCIEKÓW
NA TERENIE GMINY MIĘKINIA**

(zwany dalej „Regulaminem”)

Rozdział 1.

Przepisy ogólne

§ 1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miękinia, zwany dalej Regulaminem, określa zasady świadczenia usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego na terenie Gminy Miękinia oraz wzajemne prawa i obowiązki Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego i Odbiorców usług

§2. Przedsiębiorstwo prowadzi swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków wydane decyzją Wójta Gminy Miękinia.

§ 3.1. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o „ustawie” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity Dz. U. z 2020 r. poz. 2028).

2. Użyte w Regulaminie określenia, zdefiniowane są w szczególności w ustawie i w przepisach wydanych na jej podstawie, w ustawie z dnia 7 lipca 1994r Prawo budowlane (Dz. U. z 2020 r., poz. 1333) i przepisach wydanych na jej podstawie.

3. Użyтым w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie, jakie nadają im akty wyższego rzędu, w tym ustawa.

4. Postanowienia Regulaminu odnoszące się do taryfy, znajdują zastosowanie do taryfy tymczasowej w rozumieniu ustawy.

Rozdział 2.

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

§ 4.1. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma obowiązek zapewnienia następującego minimalnego poziomu świadczonych usług:

1) ciągłości i niezawodności dostawy wody do nieruchomości, dla której zawarto umowę, zgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci, w ilości nie mniejszej niż 0,5m³ na dobę, o ciśnieniu nie mniejszym niż 0,05MPa i nie większym niż 0,6MPa, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych, m.in. strukturą i średnicą, przyłącza wodociągowego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług;

2) zapewnienia dostawy wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi i o parametrach nieprzekraczających wymienionych w Rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 07 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. 2020 r. poz. 1333), w tym wartości:

- smak akceptowalny przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian,
- zapach akceptowalny przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian,
- barwa akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian,
- mętność akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian,

- pH w granicach 6,5 – 9,5 ,
- przewodność elektryczna do 2.500 $\mu\text{S}/\text{cm}$,
- liczba Enterokoków kałowych 0 jtk/100 ml.,
- liczba Escherichia coli 0 jtk/100 ml.,
- ogólna liczba mikroorganizmów w 22°C bez nieprawidłowych zmian;
- twardość (CaCO_3) – 60-500 mg/l;
- żelazo < 200 $\mu\text{g}/\text{l}$;
- mangan < 50 $\mu\text{g}/\text{l}$

3) ciągłości i niezawodności odprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych z nieruchomości, dla której zawarto umowę, zgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych, m.in. strukturą i średnicą, przyłącza kanalizacyjnego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług, w ilości nie mniejszej niż 0,5m³ na dobę;

4) zapewnienia utrzymania i prawidłowego funkcjonowania urządzeń wodociągowych i urządzeń Kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;

5) budowy urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;

6) zakupu, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego.

2. Jeżeli umowa nie stanowi inaczej, poziom świadczonych usług, za które przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ponosi odpowiedzialność, stwierdza się w miejscu włączenia przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne uprawnione jest do wprowadzenia ograniczeń w sposobie korzystania z wody przez odbiorców usług w sytuacji niedoboru spowodowanego: suszą, wystąpieniem katastrofy naturalnej lub awarii technicznej w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 18 kwietnia 2002r. o stanie klęski żywiołowej (Dz. U. z 2017r., poz. 1897). Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne informuje odbiorców usług o wprowadzonym ograniczeniu w sposób zwyczajowo przyjęty.

Rozdział 3.

Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 5. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, a odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 ustawy, przy czym postanowienia umowy nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych oraz postanowień regulaminu.

§ 6. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne może posługiwać się wzorcem umownym w postaci ogólnych warunków umów.

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

2. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków może zostać zawarta z osobą, o której mowa w ust. 1 w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego lub innym punkcie obsługi klienta albo na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego.

§ 8. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków z Przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym powinien określać:

1) dane niezbędne do jednoznacznej identyfikacji wnioskodawcy to jest : imię, nazwisko (lub nazwę), PESEL lub numer w innym właściwym rejestrze (o ile wnioskodawca jest osobą fizyczną, posiada ten numer i nie prowadzi działalności gospodarczej) lub REGON oraz numer NIP lub numer w innym właściwym rejestrze (o ile zostały nadane wnioskodawcy) oraz adres osoby korzystającej z lokalu, co do której składany jest wniosek o zawarcie umowy wraz z umocowaniem do złożenia wniosku w imieniu i na rzecz tej osoby,

2) wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę oraz przedłożenie oświadczenia potwierdzającego, iż wnioskodawca jest podmiotem uprawnionym do zawarcia umowy w odniesieniu do danej nieruchomości;

3) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też posiada własne ujęcie wody;

4) oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej Przedsiębiorstwa wodociągowo kanalizacyjnego, czy też wprowadza ściek do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków;

5) oświadczenie wnioskodawcy o wskazanie przeznaczenia pobieranej wody oraz jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy (bytowe lub przemysłowe).

§ 9. Wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków przez Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne z osobą korzystającą z lokalu powinien zawierać elementy wskazane w § 8 Regulaminu, a ponadto:

1) dane niezbędne do jednoznacznej identyfikacji oraz adres osoby korzystającej z lokalu, co do której składany jest wniosek o zawarcie umowy wraz z umocowaniem do złożenia wniosku w imieniu i na rzecz tej osoby, chyba że osoba ta złoży odrębny wniosek o zawarcie umowy w własnym imieniu;

2) wskazanie lokalu, co do którego wnioskodawca żąda zawarcia umowy;

3) oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osoby korzystającej z lokalu o zasadach rozliczeń, o których mowa w art. 6 ust. 6 pkt 3 i 4 ustawy, oraz obowiązku regulowania dodatkowych opłat wynikających z taryf za dokonywane przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozliczenie;

4) schemat zabudowy wodomierzy uwzględniający obowiązujące przepisy prawne.

§ 10. 1. Umowa może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczana woda lub z której mają być odprowadzane ścieki, albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

W przypadku korzystania z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, odbiorca usług składa pisemne oświadczenie.

2. W przypadku nieruchomości będących współwłasnością, stroną umowy są wszyscy współwłaściciele jednocześnie lub osoba ustanowiona zgodnym pisemnym oświadczeniem ich pełnomocnikiem.

3. W razie braku zgodnego ustanowienia pełnomocnika, dopuszcza się zawarcie umowy z jednym ze współwłaścicieli na jego pisemny wniosek wraz z pisemnym oświadczeniem o samodzielnym rozliczeniu usług pomiędzy współwłaścicielami.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne zawiera umowę z osobami korzystającymi z lokali znajdujących się w budynku wielolokalowym na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, po spełnieniu warunków określonych w ustawie.

§ 11. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy. Wniosek, o którym mowa w zdaniu poprzednim, wymaga zachowania formy pisemnej.

2. W przypadku, jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne korzysta przy zawieraniu umów z ogólnych warunków umowy, wówczas wraz z projektem umowy doręcza przyszłemu odbiorcy projekt umowy wraz aktualnymi ogólnymi warunkami umowy obowiązującymi w przedsiębiorstwie wodociągowo–kanalizacyjnym.

3. W przypadku, jeżeli przyszłym odbiorcą jest konsument w rozumieniu art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2020r., poz. 1740), wówczas przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do wypełnienia obowiązków określonych przepisami ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020r., poz. 287).

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udostępnia na swojej stronie internetowej aktualnie obowiązujące taryfy, wzory umów oraz ogólne warunki umów, o ile się takimi warunkami posługuje.

5. Postanowienia umów zawieranych przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne z odbiorcami usług nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów prawa powszechnie obowiązującego, w tym ustaw, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy oraz postanowień Regulaminu.

Rozdział 4.

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

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

2. Podstawą ustalenia ilości pobranej wody lub wprowadzonych ścieków stanowią: wodomierz główny, pozostałe wodomierze oraz urządzenia pomiarowe, w oparciu o które prowadzone jest rozliczenie, lub przeciętne normy zużycia określone w przepisach wykonawczych do art. 27 ust. 3 ustawy lub na podstawie umowy określonej § 5 regulaminu.

§ 13. Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług są określone w umowie.

§ 14. 1. Zmiana taryf, w tym wysokości i rodzajów cen i stawek opłat, jak również zmiana grupy taryfowej, do której zaliczony został odbiorca usług, wymaga podania taryf do wiadomości publicznej zgodnie z przepisami ustawy.

2. Stosowanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających z nowych prawidłowo podanych do wiadomości publicznej taryf nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości.

§ 15. 1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest faktura.

2. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali.

Rozdział 5. Warunki przyłączania do sieci

§ 16. 1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej występuje do przedsiębiorstwa wodociągowo- kanalizacyjnego z pisemnym wnioskiem o:

- 1) wydanie warunków przyłączenia nieruchomości,
- 2) wydanie zapewnienia dostawy wody i odbioru ścieków

2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 pkt.1 powinien zawierać:

- 1) imię i nazwisko (nazwę) wnioskodawcy, względnie sposób reprezentacji wnioskodawcy wraz z dokumentem (lub jego kopią) potwierdzającym jej prawidłowość, a w razie działania wnioskodawcy przez przedstawiciela - podstawę umocowania, adres do korespondencji i podpis,
- 2) adres nieruchomości, która ma być przyłączona, wraz z mapą zasadniczą,
- 3) rodzaj przyłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne),
- 4) planowaną wielkość poboru wody, jej przeznaczenie lub planowaną ilość odprowadzanych ścieków i określenie ich rodzaju, a w przypadku ścieków przemysłowych - wskazanie przewidywanej ilości i jakości odprowadzanych ścieków oraz dane o przewidywanym sposobie ich podczyszczania.

3. Wzór wniosku przygotowuje Przedsiębiorstwo.

4. Wydawanie warunków przyłączenia do sieci odbywa się w trybie i na zasadach przewidzianych w przepisie art.19a ustawy.

5. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udostępnia wszystkim zainteresowanym w swojej siedzibie oraz na swojej stronie internetowej wzór wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci.

6. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć wniosek podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci także, wówczas kiedy to jest wniosek nieoparty na wzorze, o którym mowa w zdaniu poprzednim.

§ 17. 1. Warunki przyłączenia do sieci, o których mowa w § 16 pkt.1 Regulaminu, winny co najmniej:

- 1) zawierać informacje określone przepisem art. 19a ust. 4 ustawy;
- 2) wskazywać miejsce przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej;
- 3) wskazywać parametry techniczne przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego;
- 4) wskazywać miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, a także studzienek wodomierzowych lub kanalizacyjnych, ewentualnie wodomierza mierzącego ilość wody bez-powrotnie zużytej;
- 5) wskazywać sposób odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego;
- 6) zawierać wykaz dokumentów, które odbiorca usług zobowiązany jest załączyć do protokołu odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.

2. Warunki przyłączenia do sieci, o których mowa w § 16 Regulaminu, powinny ponadto zawierać, co najmniej:

- 1) postanowienie, że są aktualne wyłącznie w stanie faktycznym i prawnym, dla którego zostały wydane;
- 2) postanowienie, że nie stanowią podstawy prawnej do korzystania z nieruchomości osoby trzeciej, przez którą ma przebiegać przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne;
- 3) w przypadku, jeżeli jest to uzasadnione warunkami prawidłowej eksploatacji przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego, obowiązek wybudowania urządzenia podnoszącego ciśnienie wody lub przepompowni ścieków.

§ 18.1. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości lub obiektu do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje warunki przyłączenia nieruchomości lub obiektu do sieci w terminie:

- 1) 21 dni – od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w przypadku budynków mieszkalnych jednorodzinnych, w tym znajdujących się w zabudowie zagrodowej,
- 2) 45 dni – od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w pozostałych przypadkach,

przy czym terminy te przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może przedłużyć w szczególnie uzasadnionych przypadkach odpowiednio o kolejne 21 albo 45 dni, po uprzednim zawiadomieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci wraz z podaniem uzasadnienia przyczyn tego przedłużenia.

2. Podmiot ubiegający się o wydanie warunków przyłączenia nieruchomości lub obiektu ma prawo odwołać się od wydanych warunków do zarządu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, w terminie 14 dni od dnia otrzymania warunków lub odmowy ich wydania.

3. Warunki przyłączenia do sieci zachowują ważność przez okres 2 lat od dnia ich wydania w przypadku niezmienności stanu faktycznego lub prawnego będącego podstawą ich wydania. Ważność wydanych warunków może być przedłużana przez Przedsiębiorstwo w przypadku niezmienności stanu faktycznego lub prawnego będącego podstawą ich wydania.

Rozdział 6.

Techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo – kanalizacyjnych

§ 19.1. Dostępność do usług wodociągowo – kanalizacyjnych uzależniona jest od:

- 1) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego;
- 2) możliwości technicznych urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego wynikających z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność źródeł wody) lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczenia ścieków;
- 3) posiadania tytułu prawnego do takich urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje warunki przyłączenia do sieci, w przypadku spełnienia łącznie wszystkich przesłanek określonych w ust. 1.

3. Potencjalni Odbiorcy usług wodociągowych i/lub kanalizacyjnych mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności tych usług w siedzibie Przedsiębiorstwa.

4. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo, w terminie 21dni od otrzymania wniosku, informuje na piśmie o tym fakcie osobę ubiegającą się o przyłączenie, wskazując przyczyny, które uniemożliwiają przyłączenie i wydaje informację techniczną.

5. W sprawach spornych dotyczących odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci na wniosek strony rozstrzyga organ regulacyjny

§ 20.1. Uzyskanie dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych wymaga wybudowania przyłączy na podstawie określonych przez Przedsiębiorstwo warunków przyłączenia oraz uzgodnionej przez Przedsiębiorstwo dokumentacji technicznej.

2. Ustala się warunki techniczne przyłączenia określające możliwość dostępu do usług wodociągowo- kanalizacyjnych:

- 1) przyłącza wodociągowe należy wykonać z rur PEHD o odpowiedniej średnicy i wytrzymałości;
- 2) w miejscu włączenia przyłącza wodociągowego należy wmontować armaturę odcinającą i wyposażyć w obudowę, dużą skrzynkę uliczną i opisać odpowiednią tabliczką;

- 3) przyłącza kanalizacyjne należy wykonać z wysokoodpornych rur tworzywowych o odpowiedniej średnicy;
- 4) przy urządzeniach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń typu mini przepompownie;
- 5) uwzględniając strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienia przewodów w gruncie przyłącza należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasą, zachowując wymagane spadki.

3. Przy projektowaniu przyłącza należy uwzględnić:

- 1) prowadzenie przyłącza najkrótszą trasą;
- 2) posadowienie przyłącza na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem lub zastosowanie odpowiedniego zabezpieczenia przed przemarzaniem;
- 3) dojazd i dostęp do armatury wodociągowej oraz do studni inspekcyjnych i rewizyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania odbioru przez przedsiębiorstwo wodociągowe – kanalizacyjne wykonanego przyłącza

§ 21. 1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego przedsiębiorstwo wodociągowe – kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowe -kanalizacyjne warunkami przyłączenia do sieci.

2. Określone w warunkach przyłączenia do sieci próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron (podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci i przedsiębiorstwa wodociągowego – kanalizacyjnego).

3. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem (zakryciem) przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego. Wszelkie odcinki przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.

§ 22. 1. Po zgłoszeniu w formie pisemnej gotowości do odbioru przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowe – kanalizacyjne niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia w formie pisemnej, dokonuje odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.

2. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w § 21 ust. 2 Regulaminu, są potwierdzane przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci i upoważnionego przedstawiciela przedsiębiorstwa wodociągowego – kanalizacyjnego w sporządzanych protokołach w formie pisemnej.

§ 23. 1. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego powinno zawierać:

- 1) dane identyfikujące podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci i oznaczenie daty i symbolu/numeru warunków przyłączenia do sieci;
- 2) termin odbioru proponowany przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci.

2. Protokół odbioru technicznego częściowego i końcowego przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego powinien zawierać co najmniej:
 - 1) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia);
 - 2) uwagi dotyczące różnic pomiędzy wydanymi warunkami przyłączenia do sieci, a sposobem realizacji przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego;
 - 3) skład komisji dokonującej odbioru i podpisy jej członków.
3. Załącznikami do protokołu odbioru końcowego są dokumenty wskazane w warunkach przyłączenia do sieci.
4. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania przyłączenia i jego podpisanie przez strony bez uwag lub stwierdzonych uchybień jest potwierdzeniem pozytywnego odbioru przyłącza.
5. Włączenie przyłącza do gminnej sieci wodociągowej dokonuje Przedsiębiorstwo.
6. Wykonane i odebrane przyłącze, z wyjątkiem wodomierza głównego pozostaje własnością Odbiorcy

Rozdział 8.

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

- § 24.** 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 2-dniowym.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma również obowiązek niezwłocznie poinformować odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza 12 godzin.
 3. W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne może o zdarzeniach wskazanych w ust. 1 lub 2 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości.
 4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.
- § 25.** W przypadku niedotrzymania odpowiednich parametrów dostarczanej wody, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty i na swojej stronie internetowej.

Rozdział 9.

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

§ 26. 1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest zapewnić Odbiorcom należyty poziom usług.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udostępnia wszystkim zainteresowanym w swojej siedzibie oraz na swojej stronie internetowej:

- 1) informację o aktualnie obowiązujących taryfach cen i stawek opłat obowiązujących na terenie gminy;
- 2) ujednolicony tekst Regulaminu.

§ 27. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązane na wniosek złożony przez odbiorcę usług do udzielania wszelkich informacji dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy;
- 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej;
- 3) występujących zakłóceń w dostawach wody lub odprowadzaniu ścieków;
- 4) występujących awarii urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych;
- 5) planowanych przerw w świadczeniu usług.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udziela informacji wskazanych w ust. 1 za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu niezwłocznie, jednakże w terminie nie dłuższym niż 3 dni od daty wpływu do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosku.

3. Jeżeli wniosek o udzielenie informacji jest wyrażony w formie pisemnej, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia otrzymania prośby chyba, że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zaznaczyła, że informacja ma być jej udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 2.

4. Jeżeli udzielenie informacji wymaga dokonania ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust. 2 i 3, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przed upływem tych terminów informuje o tym osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielania odpowiedzi. Termin ten nie powinien być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia wniosku.

§ 28. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zwolnione z obowiązku uprzedniego lub wcześniejszego informowania o przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody lub odprowadzaniu ścieków w sytuacjach nagłych, w następujących przypadkach:

- 1) zaistnienia awarii i konieczności jej usunięcia;
- 2) wystąpienia bezpośredniego zagrożenia dla życia, zdrowia lub środowiska związanego z funkcjonowaniem sieci;
- 3) działania siły wyższej, które uniemożliwiło dalsze świadczenie usług;
- 4) zagrożenia prawidłowego funkcjonowania elementów systemu kanalizacyjnego na skutek zrzutu ścieków.

§ 29. 1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu świadczenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usługi, w szczególności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi oraz wysokości naliczonej opłaty.

2. Wszystkie reklamacje dotyczące usług można zgłaszać w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego osobiście do protokołu lub w formie pisemnej na jego adres lub w postaci elektronicznej na adres e-mail wskazany przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne na stronie internetowej.

3. Odbiorca usług, który składa reklamację, powinien wskazać przedmiot reklamacji, przedstawić okoliczności uzasadniające reklamację oraz wskazać lub dołączyć dokumenty lub inne dowody umożliwiające jej rozpatrzenie.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację i udzielić pisemnej odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia jej wniesienia, za którą przyjmuje się datę jej wpływu do siedziby przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego.

5. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu o dalsze 14 dni, po uprzednim zawiadomieniu reklamującego. W szczególnych okolicznościach, o ile wymagane jest zebranie dowodów, informacji lub wyjaśnień termin ten wynosi 30 dni.

6. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Możliwe jest także udzielenie odpowiedzi na reklamację telefonicznie, pocztą elektroniczną lub w inny sposób, o ile odbiorca usług wyraża na to zgodę.

7. Odmowa uwzględnienia reklamacji w całości lub w części wymaga uzasadnienia.

8. Reklamacja przez odbiorcę usług wysokości należności wynikającej z faktury nie wstrzymuje obowiązku terminowej jej zapłaty. W przypadku uwzględnienia reklamacji przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne; należna odbiorcy usług kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności lub na żądanie odbiorcy usług, zwrócona w terminie 14 dni od daty zgłoszenia żądania.

9. W przypadku reklamacji wskazań wodomierza głównego, reklamacja zostanie uwzględniona, o ile kontrola potwierdzi nieprawidłowość działania wodomierza. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji, odbiorca usług pokrywa koszty sprawdzenia wodomierza.

§ 30. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odpowiada na pisma składane w sprawach niewymienionych w par. 18, par. 20 i par. 29 Regulaminu w terminie 30 dni od dnia otrzymania pisma.

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 31. 1. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne, w tym z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej, w ilości i o ciśnieniu w granicach możliwości technicznych istniejących urządzeń wodociągowych.

2. Należności za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe wynikają z cen i stawek opłat ustalonych w taryfie.

§32.1. Ilość pobranej wody na cele przeciwpożarowe wynika z comiesięcznych raportów przekazywanych przez właściwą jednostkę straży pożarnej

2. Jednostka straży pożarnej przekazuje przedsiębiorstwu wodociągowo – kanalizacyjnemu raport, o którym mowa w ust. 1, nie później niż w ciągu 5 dni po zakończeniu danego miesiąca.

3. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda dostarczana jest dla innych odbiorców usług, jednostka straży pożarnej niezwłocznie przekazuje przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu informację o ilości pobranej wody.

Rozdział 11. Postanowienia końcowe

§ 33. W sprawach nieobjętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy prawa, a w szczególności przepisy ustawy i przepisy wykonawcze do ustawy.

§ 34. Jeżeli którekolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu stanie się nieważne, nie narusza to ani nie osłabia ważności pozostałych postanowień Regulaminu. Każde takie postanowienie zostanie odpowiednio zastąpione postanowieniami obowiązującego prawa najbliższymi celowi Regulaminu.