

**UCHWAŁA Nr VIII/80/19
RADY MIEJSKIEJ W GŁOWNIE**

z dnia 10 kwietnia 2019 r.

**w sprawie Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na
terenie Gminy Miasta Głowno**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 506) oraz art. 19 ust 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity Dz. U. z 2018 roku, poz. 1152, poz. 1629), po uzyskaniu pozytywnej opinii organu regulacyjnego **Rada Miejska w Głownie uchwala, co następuje:**

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązujący na terenie Gminy
Miasta Głowno.

**Rozdział 1.
PRZEPISY 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 Miasta Głowno.

§ 2. 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 (t.jed. Dz. U. z 2018 r. Poz. 1152 z późn. zm.).

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

3. W szczególności, zgodnie z art. 2 ustawy, ilekroć w Regulaminie mowa jest o:

- 1) odbiorcy usług - należy przez to rozumieć każdego, kto korzysta z usług wodociągowo-kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej umowy z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym;
- 2) osoba korzystająca z lokalu - należy przez to rozumieć osobę posiadającą tytuł prawny do lokalu lub osobę korzystającą z lokalu o nieuregulowanym stanie prawnym;
- 3) przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym - należy przez to rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018r. Prawo przedsiębiorców (Dz. U. z 2018 r. Poz. 646 z późn. zm.), jeżeli prowadzi działalność gospodarczą w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków oraz gminne jednostki organizacyjne nie posiadające osobowości prawnej, prowadzące tego rodzaju działalność;
- 4) przyłączy kanalizacyjnym - należy przez to rozumieć odcinek przewodu łączącego wewnętrzną instalację kanalizacyjną w nieruchomości odbiorcy usług z siecią kanalizacyjną, za pierwszą studzienką, licząc od strony budynku, a w przypadku jej braku do granicy nieruchomości gruntowej;
- 5) przyłączy wodociągowym - należy przez to rozumieć odcinek przewodu łączącego sieć wodociągową z wewnętrzną instalacją wodociągową w nieruchomości odbiorcy usług wraz z zaworem za wodomierzem głównym;

- 6) sieci - należy przez to rozumieć przewody wodociągowe lub kanalizacyjne wraz z uzbrojeniem i urządzeniami, którymi dostarczana jest woda lub którymi odprowadzane są ścieki, będące w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
- 7) taryfie - należy przez to rozumieć zestawienie ogłoszonych publicznie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków oraz warunki ich stosowania;
- 8) taryfowa grupa odbiorców usług – odbiorców wyodrębnionych na podstawie charakterystyki zużycia wody lub odprowadzanych ścieków, warunków zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, a także na podstawie sposobu rozliczeń za świadczone usługi;
- 9) umowie - należy przez to rozumieć umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, o której mowa w art. 6 ustawy;
- 10) urządzeniu pomiarowym - należy przez to rozumieć przyrząd pomiarowy mierzący ilość odprowadzanych ścieków, znajdujący się na przyłączy kanalizacyjnym;
- 11) urządzeniach kanalizacyjnych - należy przez to rozumieć sieci kanalizacyjne, wyloty urządzeń kanalizacyjnych służących do wprowadzania ścieków do wód lub do ziemi oraz urządzenia podczyszczające i oczyszczające ścieki oraz przepompownie ścieków;
- 12) urządzeniach wodociągowych – należy przez to rozumieć ujęcia wód powierzchniowych i podziemnych, studnie publiczne, urządzenia służące do magazynowania i uzdatniania wód, sieci wodociągowe, urządzenia regulujące ciśnienie wody;
- 13) wodomierzu głównym - należy przez to rozumieć przyrząd pomiarowy mierzący ilość pobranej wody, znajdujący się na każdym przyłączy wodociągowym.

Rozdział 2.

MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

§ 3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnienia następującego minimalnego poziomu świadczonych usług:

- 1) dostawy wody do nieruchomości, o której jest mowa w umowie, zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia nieruchomości do sieci, o ciśnieniu umożliwiającym użytkowanie wody nie mniejszym niż 0,05 MPa i nie większym niż 0,6 MPa, w ilości nie mniejszej niż 0,6 m³/d, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych m.in. strukturą i średnicą sieci, przyłącza i instalacji wewnętrznej odbiorcy usług oraz odbioru ścieków w ilości nie mniejszej niż 0,6 m³/d o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i obowiązującą umową o odprowadzanie ścieków.
- 2) zapewnienia dostawy wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi i o parametrach określonych w Rozporządzeniu Ministra Zdrowia wydanym na podstawie art. 13 ustawy;
- 3) zapewnienia utrzymania i prawidłowego funkcjonowania posiadanych przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych;
- 4) ciągłości i niezawodności dostaw wody oraz odprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych;
- 5) budowy urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
- 6) zakupu, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego.

§ 4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do informowania Burmistrza Miasta Głowno o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

Rozdział 3.

SZCZEGÓŁOWE WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

§ 5. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 ustawy.

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

§ 7. Umowa o zaopatrzenie w wodę i/ lub odprowadzanie ścieków jest zawierana z właścicielem lub zarządcą nieruchomości zabudowanej budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi.

§ 8. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług umowę, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia prawidłowo wypełnionego wniosku o zawarcie umowy. Złożenie wniosku o zawarcie umowy jest dopuszczalne po uprzednim pozytywnym odbiorze końcowym wybudowanego przyłącza.

§ 9. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia na swojej stronie internetowej aktualnie obowiązujące wzory umów.

§ 10. Postanowienia umów zawieranych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy oraz postanowień niniejszego Regulaminu.

Rozdział 4.

SPOSÓB ROZLICZEŃ W OPARCIU O CENY I STAWKI OPŁAT USTALONE W TARYFACH

§ 11. 1. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług, na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzanych ścieków.

2. W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków, ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadku, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług, na warunkach uzgodnionych z przedsiębiorstwem.

3. Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku - w oparciu o przeciętne normy zużycia wody.

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

5. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie zawartej umowy, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

6. W przypadku niesprawności wodomierza głównego, ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem jego niesprawności, a gdy nie jest to możliwe - na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy niesprawności wodomierza.

§ 12. Długość okresu obrachunkowego określa umowa.

§ 13. 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.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dołącza do umowy w chwili jej zawarcia aktualnie obowiązującą taryfę.

§ 14. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura.

Rozdział 5. WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI

§ 15. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci składa w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym wniosek o przyłączenie, który powinien zawierać co najmniej:

- 1) imię i nazwisko (lub nazwę) wnioskodawcy;
- 2) adres do korespondencji;
- 3) w przypadku osób prawnych odpis właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu;
- 4) określenie ilości przewidywanego poboru wody, jej przeznaczenia oraz charakterystyki zużycia wody;
- 5) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju (w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających);
- 6) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda i/lub z której będą odprowadzane ścieki w szczególności sposób zagospodarowania i przeznaczenia;
- 7) wskazania planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i dostarczania ścieków.

§ 16. Do wniosku, o którym mowa w § 15, osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci jest zobowiązana załączyć aktualną mapę sytuacyjno-wysokościową, określającą usytuowanie nieruchomości, o której mowa w § 15 względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu, oraz dokument potwierdzający prawo do dysponowania nieruchomością na cele budowlane.

§ 17. 1. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w terminie nie dłuższym niż 14 dni od otrzymania prawidłowo wypełnionego wniosku, o którym mowa w § 15 i 16 wraz z kompletem załączników, wydaje osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, dokument pod nazwą „Warunki techniczne”.

2. Dokument, o którym mowa w ust. 1 powinien, co najmniej:

- 1) wskazywać miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej;
- 2) wskazywać okres ważności wydanych warunków przyłączenia,
3. dokument, o którym mowa w ust.1 może określać:
 - 1) parametry techniczne przyłącza;

2) miejsce zainstalowania wodomierza głównego, lub urządzenia pomiarowego.

§ 18. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, wyłącznie w sytuacji, w której nie posiada technicznych możliwości świadczenia usług, w szczególności jeżeli brak jest sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie posiada tytułu prawnego do dysponowania siecią lub gdy w wyniku przyłączenia nie zostanie zachowany minimalny poziom świadczenia usług.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia do sieci, jeżeli przyłączy zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci.

Rozdział 6.

TECHNICZNE WARUNKI OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚĆ DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH

§ 19. 1. Techniczne możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia zgodnie z aktualnym planem rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

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

- 1) przyłączy wodociągowe należy wykonać z rur PEHD i szeregu wymiarowym SDR 11,
- 2) średnicę przyłącza wody w dokumentacji określa projekt na podstawie bilansu wody tak, aby zachowana była prędkość w przewodzie około $v= 1,0\text{m/s}$;
- 3) średnica maksymalna przyłącza wodociągowego ograniczona jest średnicą i wydajnością sieci wodociągowej w miejscu wpięcia;
- 4) w miejscu włączenia do sieci wodociągowej wmontować zasuwę, a obudowę zasuwę wyposażyć w skrzynkę uliczną i obrukować;
- 5) uwzględniając strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienia przewodów wodociągowych w gruncie należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasą, z dostępem do tych przewodów;
- 6) przyłączy kanalizacyjne należy wykonać z rur litych PCV-U o klasie sztywności obwodowej SN8;
- 7) średnicę przyłącza kanalizacji w dokumentacji określa projekt na podstawie bilansu odprowadzonych ścieków zachowując samooczyszczanie w projektowanym kanale oraz minimalny spadek w kierunku spływu;
- 8) średnica minimalna przyłącza kanalizacyjnego wynosi $\text{Ø}160$, a maksymalna ograniczona jest średnicą i wydajnością sieci kanalizacyjnej w miejscu wpięcia. Spadek dla średnicy $\text{Ø}160$ wynosi $i=1,5\%$;
- 9) uwzględniając strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienie przewodów kanalizacyjnych w gruncie należy przeprowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasą, z dostępem do tych przewodów oraz zapewniając dojazd i dostęp do studni rewizyjnych na przyłączy kanalizacyjnym;
- 10) przy urządzeniach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń typu mini przepompownie, rozdrabniarki;
- 11) rozwiązania projektowe w zakresie odprowadzania ścieków winny gwarantować zabezpieczenia tych obiektów przed przepływem zwrotnym z sieci kanalizacyjnej;

- 12) studnie kanalizacyjne dostosować do montażu w terenie w zależności od przeznaczenia, tj. poprzez zastosowanie odpowiedniej klasy włączów i pierścieni obciążających;
- 13) minimalna średnica studni kanalizacyjnej pośredniej uzależniona jest od miejsca montażu i nie może być mniejsza niż \varnothing 600.

Rozdział 7.

SPOSÓB DOKONYWANIA PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO- KANALIZACYJNE ODBIORU WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§ 20. 1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne „Warunkami technicznymi” przyłączenia do sieci wodociągowej i/ lub kanalizacyjnej oraz z projektem przyłącza.

2. Określone w warunkach technicznych odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

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

§ 21. 1. Po pisemnym zgłoszeniu gotowości do odbioru przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne uzgadnia termin odbioru, nie dłuższy niż 7 dni od dnia pisemnego zgłoszenia.

2. Wyniki odbiorów, o których mowa w § 20 ust. 2 są potwierdzane przez strony w sporządzanych protokołach.

§ 22. 1. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza powinno zawierać co najmniej:

- a) dane identyfikujące osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci i adres przyłącza,
- b) termin odbioru proponowany przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

2. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:

- a) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia),
- b) skład i podpisy członków komisji dokonującej odbioru,
- c) uwagi dotyczące różnic pomiędzy projektem, a realizacją przyłącza,
- d) załączniki do protokołu: dokumentacja projektowa, dokumentacja powykonawcza wykonanego przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego zawierająca w szczególności: decyzję na umieszczenie przyłącza/y w pasie drogi, szkic inwentaryzacji geodezyjnej.

Rozdział 8.

SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI USŁUG I ODPOWIEDNICH PARAMETRÓW DOSTARCZANEJ WODY I WPROWADZANYCH DO SIECI KANALIZACYJNEJ ŚCIEKÓW

§ 23. 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 dni przed planowanymi przerwami lub ograniczeniami, a gdy przerwa ta miałaby przekroczyć 12 godzin – minimum na 7 dni przed planowaną przerwą w dostawie wody.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma również obowiązek niezwłocznie poinformować odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody.

3. W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może o zdarzeniach wskazanych w ust. 2 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości, o ile przewidywany czas trwania przerwy w dostawie wody nie przekracza 4 godzin.

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.

§ 24. W przypadku niedotrzymania odpowiednich parametrów dostarczanej wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, na swojej stronie internetowej.

§ 25. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo ograniczyć lub wstrzymać świadczenie 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. Powyższe nie wpływa na zasady odpowiedzialności przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego za niewykonanie lub nienależyte wykonanie.

§ 26. 1. Przedsiębiorstwo ma prawo odciąć dostawę wody lub odbiór ścieków, zawiadamiając odbiorcę na co najmniej 20 dni wcześniej, jeżeli:

- 1) przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami;
- 2) odbiorca nie dokonał zapłaty za dwa pełne okresy rozliczeniowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia dotyczącego zaległej zapłaty;
- 3) jeżeli stwierdzono nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków, to jest bez zawarcia umowy oraz przy celowo uszkodzonym lub pominiętym wodomierzu głównym lub urządzeniu pomiarowym;
- 4) jakość wprowadzonych ścieków nie spełnia wymogów zgodnych z przepisami prawa.

2. W sytuacji odcięcia dostawy wody w przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 2 przedsiębiorstwo zobowiązuje się do udostępnienia zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformowania odbiorcy o miejscu i sposobie korzystania z tego punktu.

3. O zamiarze odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego oraz miejscach i sposobie udostępniania zastępczego punktu poboru wody, przedsiębiorstwo zawiadamia Państwowego Inspektora Sanitarnego w Zgierzu oraz Burmistrza Gminy Miasta Głowno też co najmniej na 20 dni przed planowanym terminem wstrzymania dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

4. Wznowienie dostaw wody i odbioru ścieków nastąpi po udokumentowaniu przez odbiorcę usług wyeliminowania przyczyn odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, opłaceniu kosztów poniesionych przez przedsiębiorstwo związanych z wstrzymaniem dostaw wody lub odbioru ścieków i ponownym uruchomieniem oraz po zawarciu nowej umowy w przypadku upływu terminu wypowiedzenia umowy dotychczasowej.

Rozdział 9.
STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG, W TYM SPOSOBY
ZAŁATWIANIA REKLAMACJI ORAZ WYMIANY INFORMACJI
DOTYCZĄCYCH W SZCZEGÓLNOŚCI ZAKŁÓCEŃ W DOSTAWIE WODY
I ODPROWADZANIU ŚCIEKÓW

§ 27. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielania wszelkich istotnych informacji dotyczących:

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

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela informacji za pośrednictwem pracowników, telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki.

3. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi w tej samej formie bez zbędnej zwłoki, jednak nie dłużej niż 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. Jeżeli udzielenie informacji wymaga ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust. 2 i 3, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przed upływem terminów wskazanych w ust. 2 i 3, informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielania odpowiedzi. Termin ten nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia prośby.

§ 28. 1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania usług przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.

2. Reklamacja może być składana w dowolnej formie (ustnie, telefonicznie, pocztą elektroniczną, pisemnie itp.), reklamacja powinna być złożona niezwłocznie po wystąpieniu zdarzenia stanowiącego podstawę złożenia reklamacji.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia jej wniesienia.

4. W szczególnych przypadkach wymagających dodatkowych ustaleń termin może być wydłużony maksymalnie do 30 dni.

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

6. Wniesienie przez odbiorcę usług reklamacji nie wstrzymuje obowiązku uregulowania należności.

7. Odmowa uwzględnienia reklamacji w całości lub części wymaga od przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego uzasadnienia.

§ 29. 1. W siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego (punkcie obsługi klienta) winny być udostępnione do zapoznania się wszystkim zainteresowanym:

- 1) aktualnie obowiązujące na terenie Gminy Miasta Głowno taryfy cen i stawek opłat;
- 2) tekst jednolity Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy Miasta Głowno;
- 3) tekst jednolity ustawy.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie ma obowiązku udostępnienia dokumentów, o których mowa w ust.1 poza siedzibą, z zastrzeżeniem obowiązku dołączenia do umowy w chwili jej zawierania aktualnie obowiązującej taryfy.

Rozdział 10.

WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWOPOŻAROWE

§ 30. 1. Woda do celów przeciwpożarowych jest w szczególności dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w tym z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

2. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę straży pożarnej lub upoważnionego pracownika Gminy.

3. Opłatę za wodę do celów przeciwpożarowych można pobierać zgodnie z obowiązującymi taryfami.

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

5. Zgodnie z przepisami ustawy należnościami za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża Gminę Miasta Głowno.

Rozdział 11.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 31. Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały traci moc Uchwała Nr XLIII/411/06 Rady Miejskiej w Głownie z dnia 12 września 2006 r. w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy Miasta Głowno (Dz. Urz. Woj. Łódzkiego z dnia 30 października 2006r. Nr 365 poz. 2830).

§ 32. W sprawach nieobjętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy ustawy, oraz rozporządzeń wykonawczych do ustawy, wraz z przepisami wykonawczymi na jej podstawie.

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

Przewodniczący Rady
Miejskiej w Głownie

Grzegorz Szkup