UCHWAŁA NR VI/39/19
RADY GMINY KOWIESY

z dnia 29 marca 2019 r.

w sprawie Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Kowiesy

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2019 r. poz. 506) oraz art. 19 ust. 3-5 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152 i poz. 1629) po zasięgnięciu opinii Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie wyrażonej w formie postanowienia z dnia 27 lutego 2019 r., **uchwala się, co następuje:**

§ 1. Uchwala się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Kowiesy, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Traci moc uchwała nr XVIII/98/08 Rady Gminy Kowiesy z dnia 17 września 2008 roku w sprawie Regulaminu dostarczania wody na terenie Gminy Kowiesy (Dz. Urz. Woj. Łódzkiego z 2008 r. Nr 230, poz. 2806).

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Kowiesy.

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

Przewodniczący Rady Gminy

Zuzanna Dudziak

Załącznik do uchwały Nr VI/39/19

Rady Gminy Kowiesy

z dnia 29 marca 2019 r.

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY KOWIESY

Rozdział 1
Postanowienia ogólne

§ 1. 1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Kowiesy, zwany dalej Regulaminem, określa zasady świadczenia usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego na terenie Gminy Kowiesy 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 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. **U.** z 2018 r. poz. 1152 z późn. zm.).

3. Obowiązki wynikające z ustawy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków realizuje Gmina Kowiesy stanowiąca przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

4. Odbiorca wody powinien racjonalnie gospodarować wodą i używać ją zgodnie z przeznaczeniem oraz warunkami wynikającymi z zawartej umowy.

§ 2. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o:

1) ustawie – rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków;

2) umowie – rozumie się przez to umowę, o której mowa w art. 6 ustawy;

3) przedsiębiorstwie – 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 głównym – rozumie się przez to przyrząd pomiarowy mierzący ilość pobranej wody, znajdujący się na każdym przyłączu wodociągowym;

6) wodomierzu dodatkowym – rozumie się przez to każdy dodatkowy przyrząd pomiarowy na wewnętrznej instalacji wodociągowej lub kanalizacyjnej, 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. 1. W zakresie dostarczania wody przedsiębiorstwo jest zobowiązane:

1) dostarczać odbiorcy usług wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości nie mniejszej niż 0,5 m^3 na dobę oraz 6 m^3 rocznie;

2) zapewnić ciągłość dostaw wody, z zastrzeżeniem uzasadnionych wyjątków określonych w niniejszym Regulaminie;

3) w przypadku dostarczania wody z posiadanej sieci wodociągowej zapewnić dostawę wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,1 MPa mierzonym na wylocie zaworu głównego za wodomierzem głównym;

4) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi oraz dostarczać z sieci wodociągowej wodę o odpowiedniej jakości, odpowiadającej przepisom wydanym na podstawie art. 13 ustawy;

2. W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo jest zobowiązane:

1) przyjmować do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieki wprowadzane przez odbiorców usług w ilości nie mniejszej niż 0,5 m^3 na dobę oraz 6 m^3 rocznie;

2) zapewnić ciągły odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i obowiązującą umową o odprowadzanie ścieków;

3) odprowadzać wprowadzone ścieki do posiadanych urządzeń kanalizacyjnych.

§ 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:

a) dokonywania odczytów wskazań poboru wody i odprowadzania ścieków,

b) przeprowadzenia kontroli wodomierza głównego, urządzenia pomiarowego lub wodomierzy zainstalowanych na sieci wewnętrznej,

c) przeprowadzenia badań, pomiarów, przeglądów i napraw urządzeń będących w posiadaniu dostawcy.

2. Pracownicy przedsiębiorstwa wykonują ww. czynności na podstawie legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia, które okazują na żądanie odbiorcy usług.

§ 5. Odbiorca usług ma prawo do:

1) nieprzerwanych dostaw wody odpowiadających wymaganiom określonym 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) konserwowania i utrzymywania na własny koszt w należytym stanie technicznym i sanitarnym posiadanej instalacji, urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych;

4) zapewnienia ochrony instalacji wodociągowej oraz studzienki wraz z wodomierzem przed skutkami niskich temperatur, jak również powiadomienia przedsiębiorstwa o wszelkich awariach instalacji, przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych, stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego, wodomierza dodatkowego lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomby;

5) umożliwienia upoważnionym przedstawicielom przedsiębiorstwa wstępu na teren nieruchomości i do pomieszczeń celem realizacji zadań nałożonych ustawą oraz Regulaminem;

6) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej i umożliwienie kontroli jakości ścieków wprowadzanych do sieci;

7) dokonywania terminowej zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki;

8) nie wrzucania do urządzeń instalacji kanalizacyjnej odpadów stałych, które mogą powodować zmniejszenie przepustowości przewodów kanalizacyjnych, a w szczególności żwiru, piasku, popiołu, szkła, wytłoczyn, drożdży, szczeciny, ścinków skór, tekstyliów, włókien, nawet jeżeli znajdują się one w stanie rozdrobnionym;

9) 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;

10) 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;

11) wykorzystywania wody z sieci wodociągowej oraz odprowadzania ścieków do sieci kanalizacyjnej zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci oraz zawartą umową;

12) zapewnienie rozdziału posiadanej instalacji kanalizacyjnej, tak aby nie wprowadzać ścieków bytowych i ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych przeznaczonych do odprowadzania wód opadowych.

Rozdział 3
Warunki przyłączania do sieci wodociągowej i sieci kanalizacyjnej

§ 7. 1. Rozbudowa i modernizacja sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz niezbędnych urządzeń realizowana jest na koszt przedsiębiorstwa.

2. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci składa pisemny wniosek o wydanie warunków technicznych podłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej.

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

1) dane dotyczące identyfikacji wnioskodawcy;

2) adres podłączanej nieruchomości (w przypadku braku nadanego numeru porządkowego – nr ewidencyjny działki);

3) określenie rodzaju instalacji i urządzeń służących do odbioru usług;

4) określenie ilości przewidywanego poboru wody, jej przeznaczenie oraz charakterystykę;

5) informacje określające charakterystykę techniczną obiektu, do którego będzie dostarczana woda;

6) datę i podpis wnioskodawcy.

4. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej poza wnioskiem, o którym mowa w ust. 2, składa oświadczenie o przysługującym wnioskodawcy tytule prawnym do nieruchomości, bądź korzystaniu z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

5. Warunki przyłączenia określają:

1) miejsca i sposób przyłączenia instalacji odbiorcy do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej, wytyczne dotyczące zainstalowania wodomierza głównego;

2) procedurę przyłączenia do sieci;

3) termin ważności warunków;

4) konieczność wykonania projektu technicznego lub uzgodnienia ze wszystkimi dysponentami sieci.

6. Warunki techniczne tracą ważność z upływem dwóch lat od dnia wydania. Ważność wymagań technicznych może być przedłużona na okres wskazany przez przedsiębiorstwo, nie dłuższy jednak niż 2 lata.

7. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, jeżeli brak jest technicznych możliwości przyłączenia do sieci i świadczenia usług w zakresie dostawy wody i odprowadzania ścieków.

Rozdział 4
Sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach

§ 8. 1. Podstawę ustalenia ilości pobranej wody lub wprowadzonych ścieków stanowią: wodomierz główny, urządzenie pomiarowe, przeciętne normy zużycia oraz ilości ustalonej w umowie.

2. Częstotliwość okresów rozliczeniowych określa przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne w umowie o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

3. Stosowanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających z nowych, podanych do wiadomości publicznej taryf w Biuletynie Informacji Publicznej Wód Polskich i Gminy Kowiesy, nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości.

4. W przypadku zmiany taryfy w okresie międzyodczytowym ilość pobranej wody i/lub odprowadzonych ścieków ustala się proporcjonalnie w stosunku do ilości dni obowiązywania starej i nowej taryfy w okresie rozliczeniowym.

§ 9. 1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczenia wody i /lub odprowadzania ścieków świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura.

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

3. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku wielolokalowego oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali, lub wyłącznie odbiorcom usług będących osobami korzystającymi z lokali, z którymi przedsiębiorstwo zawarło odrębne umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków.

Rozdział 5
Sposób dokonania odbioru wykonanego przyłącza

§ 10. 1. Warunkiem przystąpienia do wykonania robót przyłączeniowych jest:

1) uzgodnienie projektu technicznego z przedsiębiorstwem;
2) zgłoszenie przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu zamiaru budowy przyłącza co najmniej 7 dni przed jego rozpoczęciem.

2. Przedsiębiorstwo przy udziale wnioskodawcy dokonuje protokolarnego odbioru technicznego przyłącza celem stwierdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi wymaganiami technicznymi.

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

4. Przed zasypaniem należy wykonać operat geodezyjny w zakresie wskazanym w warunkach technicznych.

5. Włączenia przyłącza do gminnej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej dokonuje podmiot do tego uprawniony, posiadający uprawnienia na koszt odbiorcy usług.

6. Wykonane i odebrane przyłącze, z wyjątkiem wodomierza głównego, pozostaje własnością odbiorcy.

Rozdział 6
Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 11. 1. Dostarczanie wody odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę, zawartej między przedsiębiorstwem a odbiorcą.

2. Zawarcie umowy następuje na pisemny wniosek przyszłego odbiorcy.

3. Podstawę do zawarcia umowy z przedsiębiorstwem stanowi protokół odbioru technicznego wykonanego przyłącza z wynikiem pozytywnym.

4. Umowa może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczana woda lub z osobą, która udokumentuje korzystanie z nieruchomości o nieregulowanym stanie prawnym.

5. Jeżeli nieruchomość zabudowana jest budynkami wielolokalowymi, umowa zawierana jest z właścicielem budynku lub zarządcą nieruchomości wspólnej.

6. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego, o którym mowa w ust. 5, Przedsiębiorstwo zawiera umowy z korzystającymi z lokali osobami, wskazanymi we wniosku, jeżeli są spełnione następujące warunki:

1) wszystkie punkty czerpalne wyposażone są w zainstalowane wodomierze zgodnie z obowiązującymi warunkami technicznymi w sposób uzgodniony z przedsiębiorstwem;

2) możliwy jest odczyt wskazań wodomierzy;

3) wnioskodawca ustala sposób rozliczeń różnic wskazań między wodomierzem głównym a wodomierzami zainstalowanymi w poszczególnych punktach czerpalnych oraz zasady ich utrzymania, co winien udokumentować stosownymi zgodami lokatorów;

4) uzgodniony został przez strony sposób przerwania dostarczania wody do punktu czerpalnego bez zakłóceń dostaw w pozostałych punktach czerpalnych.

§ 12. 1. Umowa o zaopatrzenie w wodę może być zawarta na czas nieokreślony lub określony.

2. Jeżeli umowa o dostarczanie wody została zawarta na czas nieokreślony każda ze stron może ją wypowiedzieć z zachowaniem 3 miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.

3. Jeżeli umowa o dostarczanie wody została zawarta na czas określony każda ze stron może ją wypowiedzieć z jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.

4. Każda umowa może być rozwiązana za porozumieniem stron.

5. Rozwiązanie umowy skutkuje zastosowaniem przez usługodawcę środków technicznych uniemożliwiających dalsze korzystanie z usług.

§ 13. Umowa, o której mowa w § 12, zawiera w szczególności postanowienia dotyczące:

1) ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych oraz warunków ich świadczenia;

2) sposoby i terminy wzajemnych rozliczeń;

3) praw i obowiązków stron, w tym obowiązków w zakresie utrzymywania przyłączy oraz zasad usuwania ich awarii;

4) procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych;

5) okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy, w tym warunków wypowiedzenia.

§ 14. 1. Zmiana odbiorcy powoduje wygaśnięcie dotychczasowej umowy i wymaga zawarcia nowej.

2. Obowiązek ten ciąży na nowym odbiorcy.

Rozdział 7
Techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 15. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia odbiorcy usług do sieci, jeżeli nie posiada technicznych możliwości świadczenia usług.

2. Techniczne możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych przedsiębiorstwo zapewnia poprzez udostępnienie wszystkim zainteresowanym aktualnego wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, z wyłączeniem przypadku, o którym mowa w art. 21 ust. 7 ustawy.

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

1) przyłącza wodociągowe należy wykonać z rur PEHD o średnicy od 30 mm do 90 mm;

2) w miejscu włączenia do sieci wmontować zawór odcinający zasuwę, a obudowę zasuwy wyposażyć w skrzynkę uliczną i obrukować;

3) uwzględniając strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienia przewodów w gruncie należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasą;

4) przyłącza kanalizacyjne należy wykonać z rur PCV o średnicy od 160 mm do 200 mm;

5) przy urządzeniach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń typu mini przepompownie, rozdrabniarki.

4. Przy projektowaniu przyłącza uwzględnić:

1) prowadzenie przyłącza najkrótszą trasą;

2) posadowienie przyłącza na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem lub zastosowanie odpowiedniego zabezpieczenia przed przemarzaniem, z uwzględnieniem spadku w kierunku spływu min. 0,005% na każdym metrze przyłącza;

3) dojazd i dostęp do studni rewizyjnych na przyłączu kanalizacyjnym.

Rozdział 8
Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków

§ 16. 1. Przedsiębiorstwo może wstrzymać lub ograniczyć dostawę wody lub odprowadzania ścieków z następujących 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 24 godziny 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.

§ 17. 1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielania wszelkich istotnych informacji dotyczących:

1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków;

2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej i/lub 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. Informacje udzielane są bez zbędnej zwłoki za pośrednictwem telefonu, faksu, dostępnych środków przekazu, poprzez ogłoszenia na stronie internetowej oraz na tablicach ogłoszeń.

Rozdział 9
Standardy obsługi odbiorców usług oraz sposób załatwiania reklamacji

§ 18. 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.

§ 19. 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) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji;

2) uzasadnienie faktyczne i prawne w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości lub części;

3) 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

§ 20. 1. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo, a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

2. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa są:

1) jednostki Ochotniczej Straży Pożarnej z terenu Gminy Kowiesy;

2) jednostki Państwowej Straży Pożarnej w Skierniewicach;

3) inne jednostki ochotniczej i zawodowej straży pożarnej uczestniczące w akcji gaśniczej.

3. Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa dokonywany jest w miejscach uzgodnionych z przedsiębiorstwem, a przede wszystkim z publicznych hydrantów przeciwpożarowych.

4. Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa są zobowiązani do:

1) powiadamiania przedsiębiorstwa o miejscu pożaru niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia;

2) pisemnego powiadomienia o szacunkowej ilości zużytej wody, najpóźniej w ciągu 3 dni roboczych po zakończeniu akcji.

Rozdział 11
Postanowienia końcowe

W sprawach nie objętych niniejszym regulaminem obowiązują, w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego i przepisy ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.