

UCHWAŁA NR XXXIII/234/2021

RADY GMINY BELSK DUŻY

z dnia 7 października 2021 roku

w sprawie przyjęcia projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. ustawy o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2021 r. poz. 1372) w związku z art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 13 lutego 2020 r o zmianie ustawy – Prawo budowlane oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2020 r. poz. 471 ze zm.) oraz art. 19 ust 1 i 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków (Dz. U. z 2020 r., poz. 2028) uchwała się, co następuje:

§ 1.

Przyjmuje się projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Belsk Duży w brzmieniu zgodnie z załącznikiem nr 1 do niniejszej uchwały.

§ 2.

Projekt regulaminu, o którym mowa w § 1, przekazuje się do zaopiniowania Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.

§ 3.

Zawiadamia się Zakład Gospodarki Komunalnej w Belsku Dużym o przekazaniu projektu organowi regulacyjnemu, o którym mowa w § 2.

§ 4.

Uchyla się uchwałę Nr XXXII/227/2021 Rady Gminy Belsk Duży z dnia 26 sierpnia 2021 roku w sprawie przyjęcia projektu zmiany Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

§ 5.

Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Belsk Duży.

UZASADNIENIE

Konieczność podjęcia niniejszej uchwały wynika z wejścia w życie w dniu 19 września 2020 r. przepisów ustawy z dnia 13 lutego 2020 r. o zmianie ustawy - prawo budowlane oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. z 2020 r. poz. 471) powodującym dodanie do ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków przepisu art. 19a, regulującego wydawanie warunków przyłączenia do sieci oraz procedurę odbioru przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego.

W związku z uregulowaniem wskazanych zagadnień na poziomie ustawowym konieczne jest dostosowanie do nowych przepisów Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy Belsk Duży. Zgodnie z art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 13 lutego 2020 r. o zmianie ustawy - prawo budowlane oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. z 2020 r. poz. 471) obowiązek ten powinien zostać zrealizowany przez radę gminy w terminie 12 miesięcy od dnia wejścia w życie wskazanej ustawy.

Prezentowana uchwała służy wykonaniu wskazanego wyżej obowiązku, stąd jej podjęcie jest w pełni zasadne i konieczne.

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Belsk Duży

Rozdział 1.

Postanowienia ogólne

§ 1. 1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Belsk Duży, zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady świadczenia usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego na terenie Gminy Belsk Duży oraz wzajemne prawa i obowiązki Zakładu Gospodarki Komunalnej 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 2020 r., poz. 2028).

3. Obowiązki wynikające z ustawy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków realizuje Gmina Belsk Duży poprzez Zakład Gospodarki Komunalnej.

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 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) ZGK - 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. Zakład Gospodarki Komunalnej ma obowiązek:

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

§ 4. 1. Zakład Gospodarki Komunalnej ma prawo:

- 1) odciąć dostawę wody w przypadkach i na warunkach określonych w art. 8 ustawy;
- 2) dokonywać kontroli przyłączy 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 ZGK 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 ZGK reklamacji dotyczących nieprawidłowego wykonywania przez nie usług oraz należności naliczonych za dostawę wody lub odprowadzanie ścieków;
- 3) uczestniczenia w kontrolach przeprowadzanych przez ZGK.

§ 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 ZGK oraz nieutrudniający działalności ZGK, 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 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 ZGK 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, chusteczek fizelinowych 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 ZGK wstępu na teren nieruchomości i do pomieszczeń celem realizacji zadań nałożonych Ustawą oraz Regulaminem;
- 8) poinformowania ZGK 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 ZGK 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 ZGK o awariach instalacji, przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych;
- 12) dokonywania terminowej zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki;
- 13) zapewnienia 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) w przypadku odprowadzania ścieków przemysłowych – wbudowania urządzenia podczyszczającego ścieki o ponadnormatywnych stężeniach zanieczyszczeń, a następnie prawidłowego jego eksploatacji i konserwowania;

15) nielocalizowania budynków i budowli oraz nasadzeń drzew i krzewów na sieciach wodociągowych i kanalizacyjnych, w pasie o szerokości 1,5 m z każdej strony sieci.

Rozdział 3.

Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 7. Postanowienia umów zawieranych przez ZGK 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. ZGK 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. Umowa winna zawierać postanowienia wynikające z ustawy oraz niniejszego Regulaminu:

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

2) sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń;

3) praw i obowiązków stron umowy;

4) warunków usuwania awarii przyłączy wodociągowych lub przyłączy kanalizacyjnych będących w posiadaniu odbiorcy usług;

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

3. Umowa może być zawarta z osobami korzystającymi z lokali na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego, na warunkach określonych w ustawie.

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

5. 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.

Rozdział 4.

Sposób rozliczeń za dostarczoną wodę i odprowadzane ścieki

§ 9. 1. Rozliczanie ZGK 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.

§ 10. 1. Podstawą obciążenia Odbiorcy należnościami za usługi świadczone przez ZGK jest faktura.

2. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym Odbiorcami są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, ZGK wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali.

Rozdział 5.

Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej i sieci kanalizacyjnej

§ 11. 1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci składa w siedzibie ZGK pisemny wniosek o wydanie warunków technicznych podłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub/i kanalizacyjnej.

2. Wniosek o wydanie technicznych warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej zawiera co najmniej:

- 1) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci;
- 2) wskazanie lokalizacji nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci, w tym jego adres i numer działki ewidencyjnej, na której się znajduje;
- 3) informacje o przeznaczeniu i sposobie wykorzystywania nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci;
- 4) 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;
- 5) określenie ilości i jakości odprowadzanych ścieków z podziałem na ścieki bytowe i przemysłowe;
- 6) plan zabudowy lub szkic sytuacyjny, określający usytuowanie przyłącza w stosunku do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i sieci uzbrojenia terenu (preferowane jest sporządzenie planu zabudowy lub szkicu sytuacyjnego na kopii aktualnej mapy zasadniczej lub mapy jednostkowej przyjętej do państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego).

3. Przedsiębiorstwo określa techniczne warunki przyłączenia do sieci i przekazuje je wnioskodawcy w terminie nie dłuższym niż:

a) 21 dni - od dnia złożenia wniosku w przypadku budynków mieszkalnych jednorodzinnych, w tym znajdujących się w zabudowie zagrodowej;

b) 45 dni - od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w pozostałych przypadkach.

4. W szczególnie uzasadnionych przypadkach przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może przedłużyć terminy określone w ust. 3, odpowiednio o kolejne 21 albo 45 dni, po uprzednim zawiadomieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci z podaniem uzasadnienia przyczyn tego przedłużenia.

5. Techniczne warunki przyłączenia do sieci są ważne dwa lata od dnia ich wydania.

6. Techniczne warunki przyłączenia do sieci określają w szczególności:

1) miejsce i sposób przyłączenia sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej z instalacjami odbiorcy,

2) maksymalne dobowe zapotrzebowanie na pobór wody,

3) miejsce zainstalowania wodomierza głównego oraz miejsce zainstalowania urządzenia pomiarowego liczącego ilość odprowadzanych ścieków,

4) dopuszczalną ilość i jakość odprowadzanych ścieków.

5) procedurę przyłączenia do sieci,

6) sposób i termin zgłoszenia wykonywania prac.

7. Przedsiębiorstwo może odmówić wydania warunków technicznych, jeżeli nie posiada technicznych możliwości przyłączenia. Do wydania odmowy technicznych warunków przyłączenia do sieci stosuje się odpowiednio terminy, o których mowa w ust. 3 i 4 niniejszego paragrafu.

8. W przypadku gdy wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych nie przewiduje w danym miejscu budowy sieci, osoba zainteresowana przyłączeniem do sieci może ją wybudować z własnych środków po uzyskaniu pisemnej zgody ZGK i określeniu przez niego warunków technicznych.

9. Rozbudowa i modernizacja sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz niezbędnych urządzeń realizowana jest na koszt ZGK.

10. Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych winny być określone w sposób wyczerpujący.

Rozdział 6.

Zasady odbiorów technicznych

§ 12. 1. Przedsiębiorstwo przy udziale wnioskodawcy, w terminie z nim ustalonym, dokonuje protokolarnego odbioru technicznego przyłącza celem stwierdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi technicznymi warunkami przyłączenia i planem zabudowy bądź szkicem sytuacyjnym, określającym usytuowanie przyłącza.

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

3. Pozytywny protokół odbioru technicznego stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania przyłącza i jego podpisanie przez strony stanowi podstawę do podłączenia odbiorcy do sieci oraz upoważnia odbiorcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy.

4. Protokół odbioru technicznego wykonanego przyłącza zawiera:

1) Datę wykonania odbioru.

2) Miejsce i rodzaj wykonanego przyłącza (wodociągowe/kanalizacyjne).

3) Nazwiska i imiona komisji przeprowadzającej odbiór.

4) Dane właściciela wykonanego przyłącza (imię, nazwisko i adres zamieszkania).

5) Dane wykonawcy robót (imię i nazwisko / nazwa firmy).

6) Rodzaj i średnica rury oraz długość przyłącza.

7) Wynik odbioru (pozytywny lub negatywny).

8) Podpisy komisji, właściciela oraz wykonawcy przyłącza.

9) Okres gwarancji.

5. Przedsiębiorstwo ma prawo na piśmie odmówić przyłączenia do sieci jeżeli przyłączy zostało wykonane niezgodnie z wydanymi technicznymi warunkami przyłączenia lub planem zabudowy bądź szkicem sytuacyjnym, określającym usytuowanie przyłącza w stosunku do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i sieci uzbrojenia terenu sporządzonym na kopii aktualnej mapy zasadniczej lub mapy jednostkowej przyjętej do państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego.

6. Wykonane i odebrane przyłączy, z wyjątkiem wodomierza głównego pozostaje własnością Odbiorcy.

Rozdział 7.

Techniczne warunki dostępu do usług wodociągowych i kanalizacyjnych

§ 13. 1. Potencjalni Odbiorcy usług wodociągowych lub/i kanalizacyjnych mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności tych usług w siedzibie ZGK.

2. Dostęp do usług uwarunkowany jest technicznymi możliwościami istniejących urządzeń

wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, takimi jak: przepustowość, zdolność produkcyjna, lokalizacja nieruchomości, stan techniczny urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

3. Możliwości dostępu do usług wodociągowych w przyszłości określają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

Rozdział 8.

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

§ 14. 1. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody lub przewidywanym obniżeniu jej jakości oraz utrudnieniach w odprowadzeniu ścieków ZGK informuje Odbiorców poprzez komunikaty w lokalnych mediach, tablice informacyjne, telefoniczne lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty najpóźniej na 2 dni przed planowanym terminem, a jeżeli przerwa lub ograniczenie miałyby przekraczać 12 godzin, najpóźniej na 7 dni przed planowanym terminem.

2. W przypadkach wystąpienia ograniczeń bądź niedoboru dostarczanej wody z przyczyn, o których mowa w ust. 1, przez okres dłuższy niż 12 godzin ZGK zobowiązane jest zapewnić zastępcze punkty poboru wody oraz poinformować Odbiorców usług o ich lokalizacji.

3. O nieplanowanym wstrzymaniu dostaw wody i odprowadzania ścieków ZGK 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.

4. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego działania wodomierza, 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 nieprawidłowego działania wodomierza.

5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na wniosek odbiorcy usług występuje o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego.

6. W przypadku gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza nie potwierdza zgłoszonych przez odbiorcę usług zastrzeżeń, pokrywa on koszty sprawdzenia.

§ 15. 1. ZGK 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, występujących awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,

5) planowanych przerw w świadczeniu usług.

2. ZGK udziela informacji za pośrednictwem telefonu 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, ZGK udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie 30 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, ZGK 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

§ 16. 1. ZGK zobowiązane jest zapewnić Odbiorcom usług należyty poziom usług.

2. ZGK 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 ZGK.

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

§ 17. 1. ZGK 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

§ 18. 1. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez ZGK, 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 Belsk Duży, ZGK 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 Urządzeń wodociągowych, którymi woda dostarczana jest dla innych Odbiorców usług, jednostka niezwłocznie przekazuje ZGK informacje o ilości pobranej wody.

5. Należności za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe reguluje gmina.

Rozdział 11.

Postanowienia końcowe

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem obowiązują przepisy prawa wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.