

**UCHWAŁA NR LXVI/671/10
RADY MIEJSKIEJ W NIEPOŁOMICACH**

z dnia 29 czerwca 2010 r.

**w sprawie: uchwalenia "Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków przez Wodociągi
Niepołomice Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością"**

Na podstawie art. 18 ust.2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (tekst jedn.: Dz. U. z 2001r. Nr 142, poz. 1591 z późn. zm.) i art. 19 ust.1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. Nr 72 poz. 747 z późn. zm.) - Rada Miejska w Niepołomicach uchwala, co następuje:

§ 1. Uchwala się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków przez Wodociągi Niepołomice Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością w brzmieniu określonym w załączniku Nr 1 do uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta i Gminy Niepołomice.

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

Załącznik Nr 1

do uchwały nr LXVI/671/10 Rady Miejskiej w Niepołomicach
z dnia 29 czerwca 2010r.

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków dla Miasta i Gminy Niepołomice.

Rozdział I. Postanowienia ogólne

§ 1. 1. Regulamin określa zasady prowadzenia i warunki korzystania z 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 Miasta i Gminy Niepołomice.

2. Ilekroć w niniejszym regulaminie jest mowa o:

- 1) "ustawie" - należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. Nr 72 poz. 747 z późn. zm.),
- 2) "umowie" - należy przez to rozumieć następujące rodzaje umów:
 - a) umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków,
 - b) umowę o zaopatrzenie w wodę,
 - c) umowę o odprowadzanie ścieków
- 3) "Odbiorcy" - należy przez to rozumieć podmiot będący stroną umowy o przyłączenie do sieci lub jednej z umów wymienionych w pkt 2,
- 4) "Przedsiębiorstwie" - należy przez to rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu Ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2004r. Nr 173, poz. 1807, z późn. zm.), który prowadzi działalność gospodarczą w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.
- 5) 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 - od granicy nieruchomości,
- 6) 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,
- 7) 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,

§ 2. Przedsiębiorstwo świadczy usługi zaopatrzenia w wodę lub / i odprowadzania ścieków wyłącznie na podstawie pisemnej umowy zawartej z Odbiorcą.

§ 3. Odbiorca wody powinien racjonalnie gospodarować wodą i używać jej zgodnie z przeznaczeniem oraz warunkami wynikającymi z zawartej umowy.

Rozdział II.

Minimalny poziom świadczonych usług w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków

§ 4. 1. Ilość dostarczanej wody określa umowa o zaopatrzenie w wodę zawarta z Odbiorcą. Umowa powinna także określać ilość oraz dopuszczalny poziom zanieczyszczeń dostarczanych ścieków.

2. Wymagane ciśnienie wody określa rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (Dz. U. Nr 75, poz. 690 z późn. zm.)

3. Woda do spożycia przez ludzi powinna odpowiadać jakościowo wymaganiom określonym w rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 19 listopada 2002 r. w sprawie wymagań dotyczących jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. Nr 203, poz. 1718).

4. Dopuszczalne zanieczyszczenia ścieków przemysłowych oraz warunki ich wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych reguluje rozporządzenie Ministra Budownictwa z dnia 14 lipca 2006 r. w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych (Dz. U. Nr 136, poz. 964)

§ 5. Przedsiębiorstwo jest obowiązane do regularnego informowania Burmistrza Miasta i Gminy Niepołomice o jakości wody przeznaczanej do spożycia przez ludzi nie rzadziej jednak niż jeden raz w miesiącu. Wyniki badań należy podać do publicznej wiadomości poprzez umieszczenie na stronie internetowej i tablicy ogłoszeń w siedzibie przedsiębiorstwa.

Rozdział III.

Szczegółowe warunki i tryb zawierania Umów z Odbiorcami usług

§ 6. 1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest zawrzeć umowę o zaopatrzenie w wodę lub / i odprowadzanie ścieków z Odbiorcą, której nieruchomość zostanie przyłączona do sieci, jeżeli wystąpi on z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.

2. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić zawarcia umowy na zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego i osobami korzystającymi z lokali w tym budynku, gdy nie są spełnione równocześnie wszystkie warunki określone w art. 6 ust. 6 ustawy, tj.:

- wszystkie lokale wyposażone są w zainstalowane wodomierze zgodnie z obowiązującymi warunkami technicznymi w sposób uzgodniony z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym,
- możliwy jest odczyt wskazań wodomierzy,
- wnioskodawca ustala sposób rozliczeń różnic wskazań między wodomierzem głównym a wodomierzami zainstalowanymi w poszczególnych lokalach oraz zasady ich utrzymania,
- uzgodniony został przez strony sposób przerywania dostarczania wody do lokalu bez zakłócania dostaw wody w pozostałych lokalach: w szczególności przez możliwość przerywania dostarczania wody do lokalu rozumie się również założenie plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczanie wody do lokalu.

3. Przedsiębiorstwo ma prawo wypowiedzieć umowę właścicielowi lub zarządcy budynku wielolokalowego, jeżeli w trakcie jej obowiązywania wystąpią warunki uniemożliwiające jej spełnienie, w szczególności warunki uniemożliwiające ustalenie należności za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki dla poszczególnych Odbiorców usług w tym budynku, w terminie określonym w umowie.

4. Umowa powinna w szczególności zawierać postanowienia określone w art. 6 ust. 3 ustawy oraz wskazywać miejsce publikacji regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, tj.:

- ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych lub kanalizacyjnych oraz warunków ich świadczenia,
- sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń,
- praw i obowiązków stron umowy,
- procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,
- ustaleń zawartych w zezwoleniu, o których mowa w art. 18,
- okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy, w tym warunków wypowiedzenia

5. W umowach dotyczących odprowadzania ścieków Przedsiębiorstwo uwzględnia postanowienia wynikające z rozporządzenia, o którym mowa w § 4 ust. 4.

6. Z Odbiorcami korzystającymi zarówno z usług zaopatrzenia w wodę, jak i z usług odprowadzania ścieków, Przedsiębiorstwo może zawrzeć jedną umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

§ 7. 1. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub / i odprowadzanie ścieków może być zawarta na czas nieokreślony lub określony.

2. Umowa powinna określać możliwość jej rozwiązania.

3. Rozwiązanie umowy może nastąpić za porozumieniem stron, z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w umowie i na skutek odstąpienia Przedsiębiorstwa od umowy.

4. Przedsiębiorstwo może odstąpić od umowy w przypadkach przewidzianych w art. 8 ust.1 ustawy tj.:

- przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa,
- odbiorca usług nie uiścił opłat za pełne dwa okresy obrachunkowe następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty,
- jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego,
- został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.

5. Odstąpienie od umowy następuje poprzez oświadczenie Przedsiębiorstwa doręczone odbiorcy na 20 dni przed terminem odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

6. Rozwiązanie umowy skutkuje zastosowaniem przez Przedsiębiorstwo środków technicznych uniemożliwiających dalsze korzystanie z usług.

§ 8. 1. Odbiorca usług składa do Przedsiębiorstwa pisemny wniosek o zawarcie umowy w terminie określonym w warunkach technicznych przyłączenia lub umowie o przyłączenie do sieci, a w przypadku zmiany Odbiorcy usługi bez konieczności zmiany pozostałych warunków świadczenia usług, niezwłocznie po jej wystąpieniu. Ponowne przyłączenie do sieci, po wcześniejszym odcięciu dostawy wody lub zamknięciu przyłącza kanalizacyjnego następuje po złożeniu przez Odbiorcę wniosku o zawarcie umowy.

2. Przedsiębiorstwo w terminie do 14 dni od daty złożenia wniosku, przedkłada Odbiorcy do podpisu projekt umowy.

3. Postanowienia ust. 1 i 2 mają odpowiednie zastosowanie również w przypadku składania przez właściciela lub zarządcę budynku wielolokalowego wniosku o zawarcie umów z osobami korzystającymi z lokali.

§ 9. 1. Przedsiębiorstwo określa cykl rozliczeń obowiązujący Odbiorców usług w zależności od lokalnych warunków technicznych i ekonomicznych świadczenia usług a także postanowień określonych w odrębnych przepisach prawnych oraz określa skutki niedotrzymania terminu zapłaty.

2. Mogą obowiązywać różne cykle (okresy) rozliczeń dla poszczególnych taryfowych grup Odbiorców usług lub obszaru.

3. Datę, formę i sposób zapłaty Przedsiębiorstwo wskazuje w fakturze.

§ 10. Odbiorcy usług zobowiązani są do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami Ustawy i nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo oraz nie utrudniający działalności Przedsiębiorstwa, a w szczególności do:

- 1) użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwość wystąpienia awarii, skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej,
- 2) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej,
- 3) informowania Przedsiębiorstwa o własnych ujęciach wody, w celu prawidłowego ustalania opłat za odprowadzanie ścieków,
- 4) wykorzystywania wody z sieci wodociągowej oraz korzystania z przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach określonych w warunkach przyłączenia do sieci oraz w pisemnej umowie zawartej z Przedsiębiorstwem,
- 5) zapewnienia niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym wyłącznie,
- 6) podjęcia działań ograniczających skutki awarii oraz udostępniania Przedsiębiorstwu terenu w celu usunięcia awarii lub kontroli działania urządzeń pomiarowych, wodociągowych, kanalizacyjnych i przyłączy.

Rozdział IV.

Sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat

§ 11. Rozliczenia z Odbiorcami usług za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są przez Przedsiębiorstwo na podstawie rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 12 marca 2002 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz. U. Nr 26, poz. 257).

§ 12. 1. Taryfa obowiązująca w dniu zawarcia umowy stanowi załącznik do umowy.

2. W rozliczeniach, strony umowy obowiązane są stosować aktualnie obowiązującą taryfę zatwierdzoną uchwałą Rady Miejskiej bądź wprowadzoną w trybie art. 24 ust. 8 ustawy, bez konieczności zmiany umowy.

§ 13. Przedsiębiorstwo ogłasza taryfę na tablicy ogłoszeń w siedzibie Przedsiębiorstwa oraz na stronie internetowej w terminie do 7 dni od dnia podjęcia uchwały i co najmniej 7 dni przed dniem wejścia jej w życie.

§ 14. Warunki prowadzenia rozliczeń za zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków określa rozdział 5 ustawy oraz umowa.

Rozdział V.

Warunki przyłączenia do sieci

§ 15. 1. Odbiór techniczny przyłącza do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej jest odpłatny i odbywa się na piśmenny wniosek o przyłączenie i określenie warunków przyłączenia zwanych dalej - "warunkami przyłączenia".

2. Należność za wykonanie przyłączenia ustalana jest na podstawie obowiązującego cennika.

3. Z wnioskiem o przyłączenie i określenie warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej i / lub kanalizacyjnej może występować osoba posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci.

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

- 1) dane dotyczące identyfikacji wnioskodawcy,
- 2) adres podłączanej nieruchomości,
- 3) rodzaj podłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne),
- 4) formę, termin i sposób płatności za podłączenie,
- 5) dane wykonawcy,
- 6) datę i podpis wnioskodawcy.

5. W uzasadnionych przypadkach Przedsiębiorstwo może wyrazić zgodę na przyłączenie osobie, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

§ 16. Do wniosku Odbiorca ubiegający się o przyłączenie do sieci załącza:

- 1) dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek a w przypadku nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, opis jego statusu prawnego w stosunku do nieruchomości,
- 2) aktualną mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

§ 17. 1. Przedsiębiorstwo określa warunki przyłączenia i przekazuje je wnioskodawcy w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia wniosku. W przypadkach szczególnych do 30 dni.

2. Warunki przyłączenia są ważne 2 lata od dnia ich wydania.

3. Warunki przyłączenia określają:

- 1) miejsca i sposób przyłączenia sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej z instalacjami Odbiorcy,
- 2) maksymalne dobowe zapotrzebowanie na pobór wody,
- 3) miejsca zainstalowania wodomierza głównego (pomieszczenie w budynku, studzienka wodomierzowa),
- 4) dopuszczalną ilość i jakość odprowadzanych ścieków,
- 5) termin ważności warunków przyłączenia.

§ 18. 1. Przyłączenie do sieci wodociągowej i / lub kanalizacyjnej może nastąpić po spełnieniu warunków przyłączenia, o których mowa w § 17 a w przypadku zawarcia umowy o przyłączenia do sieci, od spełnieniu warunków w niej określonych.

2. Umowa o przyłączenie do sieci może być zawarta m.in. w przypadkach związanych z budową sieci lub ich finansowaniem przez składającego wniosek o przyłączenie. Umowa o przyłączenie powinna w szczególności określać koszty związane z realizacją takiego przedsięwzięcia, zasady finansowania i sposób rozliczeń wraz z wymaganą dokumentacją.

§ 19. 1. Warunki przyłączenia względnie umowa o przyłączenie stanowi podstawę do rozpoczęcia realizacji prac projektowych oraz budowlano - montażowych.

2. Określone w warunkach względnie umowie przyłączenie próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

3. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w ust. 2 są potwierdzane przez strony w protokołach, których wzory określa Przedsiębiorstwo.

§ 20. 1. Odbiór przyłącza dokonywany jest na podstawie końcowego protokołu odbioru technicznego według zasad określonych w warunkach przyłączenia względnie umowie o przyłączenie.

2. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać, co najmniej:

- 1) datę odbioru,
- 2) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości,
- 3) rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego,
- 4) skład komisji, w tym: wykonawcę i użytkownika,
- 5) adres nieruchomości do której wykonano podłączenie,
- 6) podpisy członków komisji.

3. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony upoważnia Odbiorcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy.

Rozdział VI.

Techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 21. 1. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci w przypadku braku wystarczających mocy produkcyjnych oraz niewystarczających warunków technicznych uniemożliwiających realizację usługi.

2. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci, jeżeli przyłączy zostało wykonane bez uzyskania zgody Przedsiębiorstwa bądź zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi.

3. Poziom dostępu do usług wodociągowo - kanalizacyjnych w poszczególnych latach wyznaczają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych Przedsiębiorstw opracowane na podstawie studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego Gminy oraz miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego Gminy.

§ 22. 1. W zakresie dostawy wody, miejscem wydania rzeczy w rozumieniu Kodeksu cywilnego, jest zawór za wodomierzem głównym.

2. W przypadku braku studzienki rewizyjnej na terenie nieruchomości gruntowej Odbiorcy odprowadzającego ścieki, miejscem rozdziału sieci i instalacji oraz odpowiedzialności - jest granica nieruchomości gruntowej.

3. Miejsce rozdziału sieci kanalizacyjnej obejmującej przyłączy stanowiące własność Przedsiębiorstwa i instalacji wewnętrznej oraz rodzaju odpowiedzialności, w przypadku lokalizacji studzienki rewizyjnej na terenie nieruchomości gruntowej Odbiorcy odprowadzającego ścieki - znajduje się za pierwszą studzienką licząc od strony budynku.

4. W przypadku przyłącza kanalizacyjnego stanowiącego własność Odbiorcy usługi dostarczającego ścieki miejscem rozdziału sieci i odpowiedzialności jest miejsce połączenia sieci kanalizacyjnej z przyłączem.

Rozdział VII.

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

§ 23. O przewidywanych zakłóceniach w realizacji usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków Przedsiębiorstwo powinno uprzedzić Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty.

§ 24. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody oraz przewidywanym obniżeniu jej jakości Przedsiębiorstwo powinno poinformować Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty co najmniej na 10 dni przed planowanym terminem.

§ 25. 1. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin Przedsiębiorstwo powinno zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować Odbiorcę o jego lokalizacji i warunkach korzystania.

2. Za wodę pobraną z zastępczych punktów poboru wody pobierane są opłaty na podstawie cen i stawek opłat określonych w obowiązującej taryfie.

§ 26. Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadkach i na warunkach określonych w art. 8 ustawy.

Rozdział VIII.

Obowiązki Odbiorców usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków

§ 27. 1. Odbiorca winien zapewnić niezawodne działanie wodomierzy i urządzeń pomiarowych poprzez ich odpowiednie zabezpieczenie przed uszkodzeniami mechanicznymi lub skutkami niskich temperatur a także prawidłowe utrzymanie studzienki czy też pomieszczenia, w którym są zamontowane oraz przed dostępem osób nieuprawnionych.

2. Odbiorca zobowiązany jest do natychmiastowego usunięcia awarii na przyłączy będącym w jego posiadaniu. Jeśli tego nie uczyni w ciągu 8 godzin od jej wystąpienia, Przedsiębiorstwo może usunąć awarię we własnym zakresie, a kosztami obciążyć Odbiorcę.

§ 28. Odbiorca usług zobowiązany jest do natychmiastowego powiadamiania Przedsiębiorstwa o wszelkich:

1. stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomby,

2. zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci.

§ 29. Odbiorca jest zobowiązany do terminowego regulowania należności za dostawę wody i odprowadzanie ścieków.

§ 30. Odbiorca zobowiązany jest do pisemnego powiadamiania Przedsiębiorstwa o zmianach własnościowych nieruchomości lub zmianach użytkownika lokalu.

Rozdział IX.

Standardy obsługi Odbiorców usług, sposób załatwiania reklamacji oraz wymiana informacji w zakresie zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków

§ 31. Przedsiębiorstwo powinno zapewnić Odbiorcom należyty poziom usługi oraz należyty poziom obsługi klienta.

§ 32. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielenia na życzenie Odbiorcy lub z własnej inicjatywy pełnej informacji dotyczącej realizacji usługi a przede wszystkim informacji objętych regulaminem oraz zawartych w taryfie na stronie internetowej oraz tablicy ogłoszeń w siedzibie przedsiębiorstwa.

§ 33. W przypadku stwierdzenia przez Przedsiębiorstwo lub organ Inspekcji Sanitarnej obniżenia jakości dostarczanej wody Odbiorcy przysługuje upust lub odszkodowanie na zasadach określonych w umowie.

§ 34. 1. W przypadku dostaw wody o jakości niezgodnej z regulaminem lub przerw w dostawach wody, Odbiorca usług może złożyć pisemną reklamację w terminie 3 dni od dnia, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi, albo od dnia, w którym usługa została wykonana, lub miała być wykonana.

2. Reklamacja może zostać wniesiona w innych niż wymienione w ust. 1 przypadkach niewykonania, lub nienależytego wykonania usługi.

3. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres Odbiorcy,
- 2) przedmiot reklamacji,
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- 4) zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie,
- 5) numer i datę umowy,
- 6) podpis Odbiorcy.

4. Zgłoszona reklamacja wymaga pisemnego potwierdzenia jej przyjęcia oraz ewidencji w rejestrze reklamacji Przedsiębiorstwa.

5. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie dłużej jednak, niż w terminie 7 dni od dnia jej wniesienia.

6. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź powinna zawierać:

- 1) nazwę Przedsiębiorstwa,
- 2) powołanie podstawy prawnej,
- 3) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji,
- 4) pouczenie w sprawie możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie,
- 5) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Przedsiębiorstwo, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

7. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację powinna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.

8. W przypadku uwzględnienia reklamacji Przedsiębiorstwo powiadamia Odbiorcę o wyniku rozpatrzenia, a także o wysokości i formie wypłaty przyznanego odszkodowania.

9. Zaliczenie odszkodowania lub należności na poczet przyszłych należności może nastąpić jedynie na wniosek Odbiorcy usługi.

Rozdział X.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 35. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa są:

- 1) Ochotnicza Straż Pożarna w Niepołomicach,
- 2) Ochotnicze Straże Pożarne w sołectwach położonych na obszarze Gminy Niepołomice,
- 3) Jednostka Gaśniczo-Ratownicza Państwowej Straży Pożarnej w Wieliczce,
- 4) służby oczyszczania miasta.

§ 36. 1. Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa dokonywana jest w miejscach uzgodnionych z Przedsiębiorstwem

2. Pobór wody odbywa się poprzez stojaki lub inne urządzenia wyposażone w legalizowane wodomierze będące na wyposażeniu jednostek.

§ 37. Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa zobowiązani są do powiadomienia Przedsiębiorstwa o miejscu pożaru niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia lub bezpośrednio po przybyciu na miejsce akcji.

§ 38. 1. Przedsiębiorstwo obciąża Gminę za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując ceny ustalone w taryfie, może też zawrzeć umowę z Gminą, w której określone zostaną zasady rozliczeń za pobraną wodę na cele przeciwpożarowe jak i inne cele wymienione w art. 22 ustawy.

2. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są za okresy miesięczne.

Rozdział XI.
Przepisy końcowe

§ 39. W sprawach nie objętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy prawa, a w szczególności ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. Nr 72, poz. 747 z późn. zm.) wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.

§ 40. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest udostępnić niniejszy regulamin Odbiorcy na jego żądanie.

Przewodniczący Rady
Miejskiej w Niepołomicach

Marek Ciastoń