



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA ZACHODNIOPOMORSKIEGO

Szczecin, dnia 13 lutego 2024 r.

Poz. 1006

UCHWAŁA NR LX/515/2024 RADY GMINY KARNICE

z dnia 1 lutego 2024 r.

w sprawie przyjęcia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy Karnice

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tj. Dz. U. z 2018 r. poz. 994, 1000, 1349, 1432) oraz art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz. U. z 2023 r., poz. 537), po zaopiniowaniu przez organ regulacyjny – Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Szczecinie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, uchwała, co następuje:

§ 1. Przyjmuje się „Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Karnice”, w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszej uchwały stanowiący załącznik do uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Karnice.

§ 3. Traci moc uchwała Nr IV/38/2019 Rady Gminy w Karnicach z dnia 31 stycznia 2019 r. w sprawie przyjęcia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie gminy Karnice

§ 4. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od daty jej ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Zachodniopomorskiego.

Przewodniczący Rady Gminy

Andrzej Przeździek

Załącznik do uchwały Nr LX/515/2024
Rady Gminy Karnice
z dnia 1 lutego 2024 r.

Rozdział 1. Przepisy ogólne

§ 1. 1. Niniejszy regulamin dotyczy dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Karnice.

2. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego (dalej jako Przedsiębiorstwo), oraz odbiorców usług (dalej jako Odbiorcy usług).

§ 2. Ilekroć w niniejszym regulaminie mowa jest o ustawie rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t. j. Dz. U. z 2023 r. poz. 537).

Użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym szczególności Ustawa.

Rozdział 2.

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

Oddział 1.

Prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego

§ 3. Przedsiębiorstwo w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków ma obowiązek:

- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do:
 - a) dostarczanie Odbiorcy usług wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w ilości nie mniejszej niż 0,3 m³ na dobę,
 - b) w przypadku dostarczania wody z sieci - zapewnienie dostawy wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa (0,5 bara) u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym,
 - c) przyjmować do sieci kanalizacyjnej ścieki od Odbiorcy usług, w ilości nie mniejszej niż 0,3 m³ na dobę,
 - d) realizować dostawy wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny,
- 2) dostarczać Odbiorcy usług wodę z sieci wodociągowej na podstawie pisemnej umowy, o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą i niniejszym regulaminem,
- 3) odbierać od Odbiorcy usług ścieki na podstawie pisemnej umowy o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą i niniejszym regulaminem,
- 4) wydawać warunki techniczne niezbędne do podłączenia do sieci będącej w eksploatacji przedsiębiorstwa oraz uzgadniać przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną,
- 5) instalować i utrzymywać (na swój koszt) u Odbiorcy usług wodomierz główny,
- 6) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody,
- 7) prowadzić okresową kontrolę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych posiadanych przez Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne,
- 8) zapewniać należyte warunki odbioru ścieków oraz zapewnić jakość oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych, oraz przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych,
- 9) dokonywać na własny koszt napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz przyłączy będących w jego posiadaniu za wyjątkiem uszkodzeń powstałych z winy Odbiorcy usług,

- 10) zapewniać budowę oraz modernizację urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu i posiadanych środków finansowych,
- 11) informować o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w formie i trybie określonym przepisami Ustawy
- 12) na pisemny wniosek Odbiorcy usług zlecić wykonanie ekspertyzy wodomierza głównego przez Okręgowy Urząd Miar w celu sprawdzenia prawidłowości wskazań i w przypadku stwierdzenia przez ten Urząd jego wadliwego działania, ponieść koszty ekspertyzy i wymiany.

§ 4. W zakresie dostarczania wody i odbioru ścieków Przedsiębiorstwo ma prawo:

- 1) przeprowadzania kontroli prawidłowości realizacji robót zgodnie z warunkami przyłączenia do sieci,
- 2) wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza, przedstawienia przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci, dokumentów stwierdzających wykonanie nowego obiektu zgodnie z przepisami prawa budowlanego i sanitarnego.

Oddział 1.

a

Procedury i warunki kontroli ścieków przemysłowych

§ 5. 1. Umowa zawarta z Odbiorcą usług - dostawcą ścieków przemysłowych określać będzie maksymalnie ilości oraz dopuszczalny poziom zanieczyszczeń dostarczanych ścieków wynikający z posiadanych przez Przedsiębiorstwo technicznych i technologicznych możliwości ich odprowadzania i oczyszczenia.

2. Dopuszczalne zanieczyszczenia w ściekach przemysłowych oraz warunki ich wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych ustala Przedsiębiorstwo z uwzględnieniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

3. W celu zapewnienia odpowiedniego poziomu świadczonych usług, Przedsiębiorstwo ma prawo przeprowadzania bieżącej kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków, kontroli przestrzegania umownych ustaleń dotyczących technicznych warunków przyłączenia do urządzeń wodociągowych i/ lub kanalizacyjnych oraz wywiązywania się Odbiorcy z obowiązków określonych w § 6 niniejszego regulaminu.

4. Kontrole mogą być prowadzone przez przedsiębiorstwo w każdym czasie.

5. Pobór próbek oraz ustalenia kontroli Przedsiębiorstwo utrwała w formie protokołu.

6. Przedsiębiorstwo ma prawo wydania i egzekwowania zaleceń mających poprawę stanu i układu ścieków wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych.

7. Stan i układ ścieków ustalane są na podstawie pobranych przez Przedsiębiorstwo w obecności przedstawiciela Odbiorcy usług, w sposób określony w odrębnych przepisach lub umowie, a jeżeli odprowadzanie ścieków trwa krócej niż jedną godzinę - na podstawie jednego pomiaru.

8. Nieobecność prawidłowo zawiadomionego Odbiorcy usług nie wstrzymuje czynności kontroli i poboru próbek kontrolnych ścieków przemysłowych.

9. Przedsiębiorstwo przekazuje Odbiorcy usług wyniki badań z przeprowadzonej kontroli ścieków przemysłowych w terminie 21 dni od dnia pobrania próbek tych ścieków, a jeżeli ze względu na metodę badań wymagany jest termin dłuższy, niezwłocznie po uzyskaniu wyników takich badań.

10. W przypadku stwierdzenia przekroczenia usług warunków wprowadzania przez Odbiorcę ścieków do urządzeń kanalizacyjnych przedsiębiorstwo od dnia przeprowadzanej kontroli ustala wobec odbiorcy usług opłatę za to przekroczenie, zgodnie z obowiązującą taryfą za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków.

Oddział 2.

Prawa i obowiązki odbiorcy usług

§ 6. Odbiorca usług ma obowiązek:

- 1) korzystać z instalacji wodociągowej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci, a w szczególności eliminować możliwości wystąpienia skażenia wody w sieci, w tym wskutek cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej lub powrotu ciepłej wody z instalacji centralnego ogrzewania, jak również utrzymywać urządzenia będące w jego posiadaniu w należytym stanie.

- 2) prawidłowo utrzymywać (zabezpieczać) wodomierz główny, wodomierz dodatkowy, wodomierz (łącznie ze studzienką), wodomierz własny oraz urządzenie pomiarowe, a także zapewnić łatwy dostęp do tych urządzeń;
- 3) niezwłocznie zawiadamiać Przedsiębiorstwo o uszkodzeniu wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o uszkodzeniu plomb;
- 4) zawiadamiać Przedsiębiorstwo o planowanych zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci oraz ilość pobieranej wody i odprowadzanych ścieków, a także przeznaczenie wody;
- 5) powstrzymać się od dokonywania jakichkolwiek czynności mogących mieć wpływ na zmianę stanu technicznego urządzeń i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa, bez uzgodnienia tego z tym Przedsiębiorstwem, w tym nasadzeń drzew i krzewów oraz zabudowy w pasie terenu, w którym zlokalizowana jest sieć wodociągowa;
- 6) zawiadomić Przedsiębiorstwo o posiadanych własnych ujęciach wody w celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków,
- 7) pokryć koszty ponownego przyjazdu pracowników Przedsiębiorstwa w przypadku braku możliwości wykonania uprawnień wymienionych w pkt 3 z winy Odbiorcy usług, gdy poprzedni termin został uzgodniony z odbiorcą usług,
- 8) pokryć koszty wykonanej na zlecenie Odbiorcy usług ekspertyzy wodomierza głównego w przypadku, gdy wykonana ekspertyza potwierdziła jego prawidłowe działanie
- 9) niezwłocznego usuwania awarii powstałych na należącym do Odbiorcy przyłączy wodociągowym lub przyłączy kanalizacji sanitarnej.
- 10) opomiarować ilości wody pobieranej z ujęcia wody pobieranej z ujęcia własnego zgodnie z obowiązującymi przepisami, celem ustalenia ilości ścieków wprowadzanych do urządzeń kanalizacji sanitarnej Przedsiębiorstwa.
- 11) w przypadku braku urządzenia pomiarowego ścieków Odbiorca usług dokonujący poboru wody z ujęć własnych jest obowiązany do montażu przyrządów pomiarowych umożliwiających pomiar ilości pobranej wody, która została odprowadzona przez Odbiorcę usługi do urządzeń kanalizacyjnych przedsiębiorstwa.

§ 7. Odbiorca usług ma prawo do:

- 1) odbierania wody o odpowiednim ciśnieniu i jakości,
- 2) nieprzerwanego odprowadzania ścieków,
- 3) bezpłatnego korzystania z zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody, wskazanych w paragrafie 14;
- 4) zgłaszania Przedsiębiorstwu reklamacji, o których mowa w Rozdziale 9.

Rozdział 3.

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 8. 1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na postawie pisemnej umowy między Przedsiębiorstwem, a Odbiorcą usług.

2. Podpisanie umowy z Odbiorcą usług następuje po złożeniu przez niego wniosku o zawarcie umowy. Umowa z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym zawierana jest na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego.

3. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony, chyba że Odbiorca usług wystąpi o zawarcie umowy na czas określony lub warunki techniczne uzasadniają zawarcie umowy na czas określony.

4. Zawarcie umowy powinno nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku.

5. Przedsiębiorstwo udostępnia zainteresowanym podmiotom informacje o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia przez Odbiorców usług dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

6. Postanowienia umów zawieranych przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcami usług nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych oraz postanowień niniejszego regulaminu.

7. Umowa, o której mowa w ust. 1, może zostać zawarta w lokalu Przedsiębiorstwa lub poza nim. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem Przedsiębiorstwa, Odbiorcy usług będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od takiej umowy w terminach i zasadach określonych w ustawie o prawach konsumenta.

Rozdział 4.

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

§ 9. 1. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwa z Odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.

2. Podstawę rozliczenia ilości pobranej wody stanowi wskazanie wodomierza głównego.

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. W przypadku braku możliwości ustalenia ilości pobranej wody w oparciu o reguły wskazane w zdaniach poprzednich, ilość tę ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody.

3. Podstawę rozliczenia ilości odprowadzonych ścieków stanowi wskazanie urządzenia pomiarowego, a w przypadku braku urządzenia pomiarowego lub braku możliwości uzyskania jego wskazania, ilość tę ustala się jako równą ilości wody pobranej, ustalonej zgodnie z ust. 2.

4. Odbiorca usług ponosi koszty zamontowania nowego wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego w przypadku kradzieży, uszkodzenia wodomierza, zerwania plomb lub innej zawinionej przez Odbiorcę usług niesprawności wodomierza lub urządzenia pomiarowego.

5. Okresy rozliczeniowe obowiązujące Odbiorców usług są określone w umowie, przy czym jest to okres krótszy niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż sześć miesięcy.

6. Podstawą obciążenia Odbiorcy należnościami za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo jest faktura.

Rozdział 5.

Warunki przyłączania do sieci

§ 10. 1. Wydanie warunków przyłączenia do sieci następuje na podstawie pisemnego wniosku składanego przez podmiot ubiegający się o przyłączenie i zawierającego co najmniej:

- 1) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy;
- 2) wskazanie lokalizacji nieruchomości lub obiektu, dla którego mają zostać wydane warunki przyłączenia 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 rodzaju instalacji i urządzeń służących do odbioru usług;
- 5) określenie dobowego zapotrzebowania na wodę z podziałem na wodę do celów bytowych, technologicznych, przeciwpożarowych, zaopatrzenia placu budowy lub innych z uwzględnieniem przepływów średniodobowych i maksymalnych godzinowych oraz wielkości ładunków zanieczyszczeń,
- 6) określenie ilości i jakości odprowadzanych ścieków z podziałem na ścieki bytowe i przemysłowe
- 7) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i odprowadzania ścieków;
- 8) datę i podpis wnioskodawcy.

2. Do wniosku należy załączyć:

- 1) dokument potwierdzający tytuł prawny wnioskodawcy do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek, a w przypadku nieruchomości o nieregulowanym stanie prawnym, opis jej stanu prawnego oraz stosunku faktycznego wnioskodawcy względem nieruchomości,
- 2) aktualną mapę sytuacyjno wysokościową w skali 1:500, określającą usytuowanie nieruchomości, której dotyczy wniosek, oraz przyłącza w stosunku do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń sieci uzbrojenia terenu.

3. Celem złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci osoba ubiegająca się o przyłączenie może skorzystać z wzorów wniosków i oświadczeń dostępnych w siedzibie oraz na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

4. Po złożeniu wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci i pisemnym potwierdzeniu daty jego złożenia, Przedsiębiorstwo dokonuje kwalifikacji terminu jego rozpoznania i wydaje warunki bądź odmawia ich wydania, w terminach określonych w ustawie.

5. W przypadku braku wskazania we wniosku wszystkich danych wskazanych w ust. 1 i 2, jak również w przypadku wskazania niewłaściwych lub nieprawdziwych danych, Przedsiębiorstwo wzywa wnioskodawcę do uzupełnienia wniosku lub jego poprawienia, wyznaczając w tym celu stosowny termin, nie krótszy niż 14 dni. W przypadku braku uzupełnienia lub poprawienia wniosku w zakresie wskazanym przez Przedsiębiorstwo w wyznaczonym terminie, Przedsiębiorstwo odmawia wydania warunków przyłączenia do sieci.

6. Warunki, o których mowa w ust. 1, określają, co najmniej:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci;
- 2) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości;
- 3) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości, ich rodzaj;
- 4) okres ważności;
- 5) załącznik graficzny.

7. W przypadku odmowy wydania warunków przyłączenia do sieci, informacja ta przekazywana jest podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie w formie pisemnej wraz z uzasadnieniem, w terminie określonym w ustawie.

Rozdział 6.

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 11. 1. Dostępność usług wodociągowo-kanalizacyjnych jest uzależniona od:

- 1) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
- 2) możliwości technicznych urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikających z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność stacji uzdatniania wody) lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczania ścieków (wydajność oczyszczalni);
- 3) możliwości zachowania minimalnego poziomu świadczonych usług dla wcześniej podłączonych Odbiorców;
- 4) posiadania tytułu prawnego do urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych przez Przedsiębiorstwo.

2. Przedsiębiorstwo wydaje „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”, o ile spełnione są przesłanki określone w ust. 1”.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 12. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci przed rozpoczęciem budowy i po sporządzeniu dla przyłączy planu sytuacyjnego na kopi aktualnej mapy zasadniczej lub jednostkowej, przedkłada Przedsiębiorstwu sporządzony plan celem sprawdzenia przez Przedsiębiorstwo, czy uwzględnia on wydane warunki przyłączenia do sieci.

§ 13.

§ 13. 1. Przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia, oraz przepisami prawa budowlanego i sanitarnego.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci, jeśli przyłączy zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci.

2. Określony w warunkach przyłączenia odbiór końcowy, a także ewentualne próby i odbiory częściowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie pisemnego zgłoszenia próby/odbioru, złożonego w Przedsiębiorstwie z co najmniej 3-dniowym wyprzedzeniem przed przystąpieniem do planowanych prac.

3. Odbioru przyłącza dokonuje się przed zasypaniem przyłącza. Odbiór prac ulegających częściowemu zakryciu (zasypaniu) podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać Przedsiębiorstwu przed zakryciem (zasypaniem).

4. Przed zasypaniem podmiot przyłączany wykonuje inwentaryzację zgodnie z odrębnymi przepisami.

5. Po dokonaniu pozytywnego odbioru technicznego i zawarciu umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków następuje montaż przyrządów pomiarowych”.

Rozdział 8.

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

§ 14. W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez Przedsiębiorstwo usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, Przedsiębiorstwo ma obowiązek:

- 1) poinformować niezwłocznie Odbiorców usług o takich przypadkach, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody, jeżeli jest on możliwy do przewidzenia,
- 2) zapewnia Odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformowania Odbiorców usług o lokalizacji takich punktów, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób,
- 3) o ile jest to możliwe, podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- 4) poinformować odpowiednie gminne dyżurne służby, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług.

§ 15. 1. O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców usług na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 3 dni robocze przed dniem, w którym przerwa w świadczeniu usług się rozpocznie.

2. Jeżeli planowane jest odcięcie dostaw wody lub zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego, Przedsiębiorstwo informuje odbiorców usług co najmniej 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, podając jednocześnie informacje o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru.

Rozdział 9.

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

§ 16. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za obsługę Odbiorców usług oraz podmiotów ubiegających się o przyłączenie do sieci, w tym informowanie ich o obowiązujących przepisach oraz wynikających z nich prawach, a także przyjmowania reklamacji, jak również o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawiania dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

§ 17. Przedsiębiorstwo zapewnia Odbiorcom informacje zawierające co najmniej:

1. wskazanie komórki organizacyjnej upoważnionej do kontaktów z Odbiorcami usług oraz podmiotami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji,
2. dane umożliwiające kontakt z Przedsiębiorstwem,
3. informuje o godzinach przyjmowania reklamacji oraz udzielania informacji i udostępnia te dane w siedzibie Przedsiębiorstwa, oraz na jego stronie internetowej.

§ 18. Przedsiębiorstwo zapewnia, aby w jego siedzibie lub na jego stronie internetowej udostępnione były następujące informacje:

1. dokumenty w aktualnym brzmieniu:
 - a. taryfa,
 - b. niniejszy regulamin,
 - c. tekst jednolity ustawy (w przypadku braku tekstu jednolitego - tekst ujednolicony) wraz z aktami wykonawczymi,
2. informacje dotyczące:
 - a. szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów,
 - b. procedury reklamacyjnej,
 - c. sposób rozstrzygania, zgodnie z ustawą, spraw spornych w przedmiocie:
 - odmowy zawarcia umowy o zaopatrzeniu w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne
 - odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości, osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.
 - d. procedury i warunków przeprowadzania kontroli ścieków przemysłowych.

§ 19. 1. Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do Przedsiębiorców reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług, w tym szczególności wysokości opłat za takie usługi.

2. Reklamacje powinny zawierać:

1. imię i nazwisko albo firmę podmiotu zgłaszającego reklamację,
2. przedmiot reklamacji,
3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
4. informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację.

3. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwienia reklamacji w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od daty jej wpływu w formie pisemnej, chyba że podmiot zgłaszający reklamację wskaże inny sposób kontaktu.

4. Zobowiązuje się Odbiorców usług wodociągowo-kanalizacyjnych do informowania Przedsiębiorstwa o zmianie danych, w szczególności o zmianie adresu zamieszkania lub adresu do korespondencji.

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 21. Zapewnienie dostawy wody na cele przeciwpożarowe następuje na mocy umowy zawieranej przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne a Gminą Karnice.

§ 22. Prawo do pobierania wody na cele przeciwpożarowe z sieci Przedsiębiorstwa posiadają wyłącznie jednostki straży pożarnej.

§ 23. Pobór wody na cele przeciwpożarowe może się odbywać z hydrantów przeciwpożarowych lub innych miejsc uzgodnionych z Przedsiębiorstwem. Zakazuje się bez pisemnej zgody Przedsiębiorstwa pobierania wody z hydrantów przeciwpożarowych na cele inne niż przeciwpożarowe.

§ 24. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem miejsca i daty poboru określa pisemna informacja składana przez komendanta straży pożarnej Gminy Karnice, która stanowi podstawę do rozliczeń za pobraną wodę pomiędzy Przedsiębiorstwem, a Gminą Karnice