

PROJEKT

Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązujący na terenie Gminy Kroczyce

ROZDZIAŁ I - Przepisy ogólne

§ 1.

Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przez za pomocą urządzeń wodociągowych oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych na terenie Gminy Kroczyce.

§ 2.

1. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o „Ustawie” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity: Dz. U. z 2019 r. poz. 1437, 1495, z 2020 r. poz. 284, 471).
2. Użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie, jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym w szczególności Ustawa.
3. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o Przedsiębiorstwie, należy przez to rozumieć przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne – Komunalny Zakład Budżetowy w Kroczycach.

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

§ 3.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zgodnie z przepisami Ustawy ma obowiązek zapewnienia minimalnego poziomu świadczonych usług w zakresie:

- 1) dostarczania wody do nieruchomości w sposób ciągły i niezawodny, zgodnie z zawartą umową o treści ustalonej według określonych przepisami obowiązującego prawa,
- 2) zapewnienia zdolności użytkowanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w ilości wymaganej umową w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na miesiąc oraz pod odpowiednim ciśnieniem, nie mniejszym niż 0,05 MPa i nie większym niż 0,6 MPa, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług,
- 3) zapewnienia dostaw o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi i o parametrach nieprzekraczających parametrów określonych w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 ustawy, a w szczególności w zakresie:
 - bakterii grupy coli – 0 jtk/100 ml; bakterii Escherichia coli – 0 jtk/100 ml; enterokoki – 0 jtk/100 ml; ogólnej liczby mikroorganizmów w tem.22°C<100 jtk/1ml; pH - pomiędzy 6,5 – 9,5,
- 4) prowadzenie regularnej kontroli wewnętrznej kontroli, jakości dostarczanej wody,
- 5) instalować i utrzymywać na własny koszt u odbiorcy usług wodomierz główny,
- 6) niezwłoczne zabezpieczyć miejsce awarii i usunąć ją w najkrótszym terminie.

§ 4.

W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:

- 1) przyjmować do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieki wprowadzane przez odbiorców usług, zgodnie z zawartą umową, o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ / dobę,
- 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) poddawać regularnej kontroli ilość i jakość odprowadzanych ścieków.

§ 5.

1. Wydawać warunki przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz uzgadniać przedłożoną przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci dokumentację techniczną.
2. Spełniać obowiązki informacyjne opisane w niniejszym regulaminie.
3. Zapewnić prawidłową eksploatację posiadanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
4. Dokonywać przeglądów, konserwacji, napraw i remontów posiadanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
5. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewni punkt poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i informuje Odbiorców o jego lokalizacji.
6. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, przedsiębiorstwo informuje Odbiorców poprzez wywieszenie ogłoszeń w miejscach publicznych w tych miejscowościach, w których mają nastąpić zakłócenia w dostawie wody, co najmniej na dwa dni przed planowanym terminem.

ROZDZIAŁ III – Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług.

§ 6.

1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą między przedsiębiorstwem wodociągowo - kanalizacyjnym a odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 Ustawy.
2. Warunkiem zawarcia umowy jest:
 - 1) istnienie warunków technicznych umożliwiających świadczenie usług – przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej,
 - 2) złożenie pisemnego wniosku o zawarcie umowy przez podmiot posiadający tytuł prawny do nieruchomości lub podmiot korzystający z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
3. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym powinien w szczególności określać:
 - 1) imię, nazwisko (lub nazwę) lub REGON, numer NIP (o ile wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą) oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy,
 - 2) wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę,
 - 3) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, czy też posiada własne ujęcie wody,
 - 4) oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, czy też wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków,
 - 5) oświadczenie wnioskodawcy na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczaną wodę,
 - 6) oświadczenie wnioskodawcy jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy (przemysłowe, bytowe albo komunalne).

4. W terminie do 7 dni od dnia złożenia przez przyszłego odbiorcę usług kompletnego wniosku o zawarcie umowy, o którym mowa § 6 niniejszego Regulaminu, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.
5. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków może być zawarta na czas określony lub nieokreślony.
6. Umowa może być zawarta w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego lub w szczególnych przypadkach poza tym lokalem.

ROZDZIAŁ IV – Sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki ustalone w taryfach.

§ 7.

1. Podstawę do rozliczeń wynikających z umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków stanowi aktualna taryfa przedsiębiorstwa wodociągowo -kanalizacyjnego, określająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzenie ścieków, a także ilość wody dostarczanej do nieruchomości i ilość odprowadzanych ścieków.
2. Podstawę ustalenia ilości pobranej wody lub wprowadzonych ścieków stanowią: wodomierz główny, urządzenie pomiarowe oraz ilości ustalonej w umowie.
3. W przypadku, gdy odbiorca usług odprowadzający ścieki posiada tylko własne ujęcie wody, a nie posiada urządzenia pomiarowego, ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań wodomierza dla pomiaru ilości wody pobranej z własnego ujęcia, zainstalowanego przez odbiorcę usług w uzgodnieniu z przedsiębiorstwem wodociągowo –kanalizacyjnym.
4. W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków, ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia ustalona jest na podstawie wskazań dodatkowego wodomierza, zainstalowanego na koszt odbiorcy usług.
5. Częstotliwość okresów rozliczeniowych określa przedsiębiorstwo wodociągowo -kanalizacyjne w umowie o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzenie ścieków.
6. 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, nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości.
7. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczenia wody i odprowadzania ścieków świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura. Datę, formę i sposób zapłaty Przedsiębiorstwo określa w fakturze, zgodnie z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.
8. Strony określają w umowie skutki niedotrzymania terminu zapłaty.
9. 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 wodociągowo-kanalizacyjne zawarło odrębne umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków.
10. Wniesienie przez Odbiorcę reklamacji, co do wystawionej faktury, nie wstrzymuje obowiązku uregulowania należności.
11. Na dzień zmiany taryfy przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne nie dokonuje dodatkowych odczytów wodomierzy. Ilość pobranej wody w okresie obowiązywania zmienionej taryfy, ustala się na podstawie średniodobowego zużycia wody w okresie rozliczeniowym, w którym nastąpiła zmiana taryfy.

ROZDZIAŁ V – Warunki przyłączenia do sieci.

§ 8.

1. Określenie warunków przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie. Osobami ubiegającymi się o przyłączenie nieruchomości do sieci mogą być:
 - 1) osoby posiadające tytuł prawny do nieruchomości,
 - 2) osoby korzystające z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
2. Wniosek, o którym mowa w § 8 pkt. 1 powinien zawierać, 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 numer działki ewidencyjnej i adres na której się znajduje,
 - 3) informacje o przeznaczeniu i sposobie wykorzystywania nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci,
 - 4) określenie dobowego zaopatrzenia na wodę z podziałem na wodę do celów bytowych, technologicznych, przeciwpożarowych oraz innych z uwzględnieniem przepływów średniodobowych i maksymalnych godzinowych.
 - 5) określenie ilości i jakości odprowadzonych ścieków z podziałem na ścieki bytowe i przemysłowe, oraz wielkości ładunku zanieczyszczeń,
 - 6) plan zabudowy lub szkic sytuacyjny, określający usytuowanie przyłącza w stosunku do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i sieci uzbrojenia terenu.
3. Do wniosku o którym mowa w § 8 pkt. 2 wnioskodawca powinien załączyć:
 - 1) oświadczenie wnioskodawcy o podstawie dysponowania nieruchomością,
 - 2) w przypadku nieuregulowanego stanu prawnego nieruchomości – opis stanu prawnego i dowody potwierdzające opisany stan prawny,
 - 3) upoważnienie, jeżeli w imieniu właściciela nieruchomości występuje inna osoba, np. projektant, pełnomocnik.
4. W przypadku, gdy spełnione są warunki techniczne umożliwiające podłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowe – kanalizacyjne po otrzymaniu prawidłowo wypełnionego wniosku jest obowiązane wydać Warunki Przyłączenia do Sieci w terminie:
 - 1) 21 dni - od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w przypadku budynków mieszkalnych jednorodzinnych, w tym znajdujących się w zabudowie zagrodowej,
 - 2) 45 dni - od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w pozostałych przypadkach.
5. W szczególnie uzasadnionych przypadkach przedsiębiorstwo wodociągowe – kanalizacyjne może przedłużyć terminy określone w § 8 pkt.4 odpowiednio o kolejne 21 albo 45 dni, po uprzednim zawiadomieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci z podaniem uzasadnienia przyczyn tego przedłużenia.
6. Do terminów określonych w § 8 pkt. 4, podpunkt 1) i 2) nie wlicza się terminów przewidzianych w przepisach prawa do dokonania określonych czynności np. terminów na uzupełnienie wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, okresów innych opóźnień spowodowanych z winy podmiotu wnioskującego o przyłączenie do sieci albo z przyczyn niezależnych od przedsiębiorstwa wodociągowe – kanalizacyjnego.
7. Warunki przyłączenia do sieci przedsiębiorstwo wodociągowe – kanalizacyjne wydaje w formie pisemnej.
8. W razie braku możliwości podłączenia nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo informuje o tym pisemnie osobę ubiegającą się o podłączenie jej nieruchomości wskazując powody, które uniemożliwiają podłączenie w terminie:

- 1) 21 dni - od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w przypadku budynków mieszkalnych jednorodzinnych, w tym znajdujących się w zabudowie zagrodowej,
 - 2) 45 dni - od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w pozostałych przypadkach.
9. Warunki przyłączenia określają, co najmniej:
- 1) lokalizację nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie,
 - 2) miejsce i sposób przyłączenia do sieci wodociągowej i /lub kanalizacyjnej,
 - 3) parametry techniczne przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego,
 - 4) rodzaj i maksymalną ilość ścieków odprowadzonych z nieruchomości,
 - 5) ilość, rodzaj i jakość odprowadzonych ścieków,
 - 6) dane szczegółowe dotyczące:
 - a) średnicy i miejsca zainstalowania wodomierza głównego wraz z zaworami,
 - b) miejsce zainstalowania urządzenia pomiarowego.
10. Przed rozpoczęciem robót osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci przedłoży do przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego sporządzony plan sytuacyjny celem oceny technicznej (zgodności sporządzenia z wydanymi warunkami przyłączenia).
11. Warunki przyłączenia do sieci wydane przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne są ważne 2 lata od dnia ich wydania.
12. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne nie pobiera opłat za wydanie warunków przyłączenia do sieci, a także za ich zmianę, aktualizację lub przeniesienie na inny podmiot.

ROZDZIAŁ VI – Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo - kanalizacyjnych.

§ 9.

1. Dostęp do usług wodociągowo – kanalizacyjnych jest możliwy po spełnieniu następujących warunków technicznych:
 - 1) istnienie urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego,
 - 2) istnienie możliwości technicznych urządzeń przedsiębiorstwa wynikających z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez przedsiębiorstwo wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność źródeł wody) jej dostawy oraz faktyczne możliwości odbioru i oczyszczania ścieków.
2. Warunki techniczne określające dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych to:
 - 1) posiadanie niezbędnych zdolności produkcyjnych ujęć i stacji uzdatniania wody,
 - 2) posiadanie niezbędnych zdolności przesyłowych przepompowni, układów dystrybucji wody i odprowadzenia ścieków,
 - 3) posiadanie przez oczyszczalnię ścieków wystarczających zdolności do ich oczyszczania,
 - 4) posiadanie istniejącego lub projektowanego uzbrojenia terenu w bezpośrednim otoczeniu przyłączanej nieruchomości, zapewniające zachowanie świadczenia minimalnego poziomu usług.
3. Ustala się poniżej techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo – kanalizacyjnych:
 - 1) przyłącza wodociągowe należy wykonywać z rur PE o średnicy od 25 do 40 mm,
 - 2) w miejscu włączenia do sieci wodociągowej zamontować zasuwę odcinającą, a obudowę zasuwę wyposażać w skrzynkę uliczną zabezpieczoną betonowym pierścieniem lub obrukować,
 - 3) przyłącza kanalizacyjne należy wykonywać z rur PVC o średnicy od 160 do 200 mm,
 - 4) należy uwzględnić dostęp i dojazd do studni rewizyjnej na przyłączy kanalizacyjnym,

- 5) przebieg i zagłębienia przyłączy w gruncie prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasą, uwzględniając strefę przemarzania gruntu w danym terenie, zachowując odległości od obiektów budowlanych, przewody układać na podsypce piaskowej gr 0,2 m i obsypce o grubości 0,2 m,
- 6) w przypadku przejść przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych pod drogami, potokami, na krzyżowaniach przyłączy z innymi mediami należy stosować rury ochronne- osłonowe,
- 7) na trasie przyłączy ułożyć taśmę foliową z wkładką metalową, którą należy wyprowadzić i przymocować końcami do skrzynek zasuw czy studzienek. Taśmę należy prowadzić na wysokości od 0,3 do 0,5 m nad grzbietem rury, koloru niebieskiego dla przyłączy wodociągowych, koloru brązowego dla przyłączy kanalizacyjnych,
- 8) przy urządzeniach znajdujących się poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń typu mini przepompownie, rozdrabniarki.

ROZDZIAŁ VII – Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza.

§ 10.

1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z warunkami przyłączenia do sieci wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne i zgodnie ze sporządzonym planem sytuacyjnym przez odbiorcę usług, a w szczególności:
 - 1) ułożenia rur w otwartym wykopie,
 - 2) włączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej,
 - 3) wykonania zabudowy zestawu wodomierzowego na przyłączy wodociągowym w budynku lub w studni wodomierzowej,
 - 4) wykonania studni wodomierzowej na przyłączy wodociągowym,
 - 5) wykonania studni kanalizacyjnej na przyłączy kanalizacyjnym.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne nie może odmówić odbioru wykonanego przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, jeżeli zostało wykonane zgodnie z wydanymi warunkami i sporządzonym planem sytuacyjnym.
3. Odbiór częściowy robót ulegających zasypaniu tzn. robót zanikających następuje w dniu zgłoszenia gotowości do odbioru. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu winny być zgłoszone do odbioru przed ich zasypaniem.
4. W ramach odbioru wykonanego przyłącza kanalizacyjnego przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma prawo sprawdzić wewnętrzną instalację kanalizacyjną w nieruchomości odbiorcy usług w celu ustalenia, czy nie ma ona połączenia z odbiornikiem wód opadowych lub roztopowych oraz czy została wyposażona w urządzenia wymagane dla rodzaju ścieków, który ma być odprowadzany z nieruchomości odbiorcy usług.
5. Odbiór częściowy oraz końcowy przyłączy jest przeprowadzany przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.
6. Odbiór końcowy następuje na pisemny wniosek inwestora (wykonawcy). Termin odbioru nie powinien być późniejszym niż 5 dni roboczych od daty doręczenia przedsiębiorstwu wodociągowo – kanalizacyjnemu zgłoszenia gotowości do odbioru.
7. Zgłoszenie do odbioru /Wniosek/ przyłącza powinno zawierać, co najmniej:
 - 1) dane identyfikujące osobę ubiegającą się o przyłączenie lub działającego w jej imieniu wykonawcy oraz adres nieruchomości, do której wykonano podłączenie,
 - 2) proponowany przez zgłaszającego termin odbioru,
 - 3) inne warunki np. konieczność zamknięcia sieci eksploatacyjnej.

8. Odbiór końcowy dokonywany jest na podstawie końcowego protokołu odbioru technicznego według zasad określonych w warunkach przyłączenia względnie umowie o przyłączenie oraz planu sytuacyjnego.
9. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać, co najmniej:
 - 1) datę odbioru,
 - 2) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju: wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości, rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego,
 - 3) skład komisji, w tym: wykonawcę i użytkownika,
 - 4) adres nieruchomości, do której wykonano podłączenie,
 - 5) podpisy członków komisji.
10. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony upoważnia Odbiorcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie Umowy.

ROZDZIAŁ VIII – Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzonych do sieci kanalizacyjnej ścieków.

§ 11.

1. W przypadku niedotrzymania ciągłości usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma obowiązek:
 - 1) poinformować odbiorców usług o takich parametrach, w tym wskazać o ile jest to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
 - 2) podjąć bez zwłoki niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczonych usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
 - 3) poinformować odpowiednie gminne służby, wskazując przewidywany czas przywrócenia świadczonych usług.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania odbiorców o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem, co najmniej 7 dniowym.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma również obowiązek poinformować odbiorców, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile przewidywany czas ich trwania przekracza 12 godzin.
4. W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może o zdarzeniach wskazanych w §11 pkt. 2 poinformować właściciela lub zarządcę budynku nieruchomości oraz osoby korzystające z lokali, z którymi przedsiębiorstwo zawarło umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.
5. W przypadku przerwy trwającej do 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane, w miarę swoich możliwości technicznych i organizacyjnych, zapewnić zastępczy punkt poboru wody. O lokalizacji zastępczego punktu poboru wody przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług.

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

§ 12.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielania odbiorcom usług wszelkich istotnych informacji w szczególności dotyczących:
 - 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków,
 - 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej,
 - 3) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków, w tym o planowanych przerwach w świadczeniu usług,
 - 4) występujących awariach urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne przyjmuje zgłoszenia awarii pod numerem telefonów awaryjnych, wskazanych na swojej stronie internetowej, w umowie o świadczenie usług i w fakturze Vat za świadczone usługi.

§ 13.

1. Każdy odbiorca usług ma prawo składać do przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego reklamacje dotyczące świadczonych usług. Reklamacje mogą być zgłaszane osobiście w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, lub innymi dostępnymi środkami przekazu.
2. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko lub firmę odbiorcy usług,
 - 2) przedmiot reklamacji,
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 4) numer i datę umowy.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozpatruje reklamację bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty jej otrzymania.
4. W przypadku, gdy źródłem reklamacji są szczególnie skomplikowane okoliczności uniemożliwiające rozpatrzenie reklamacji w terminie wyznaczonym w pkt.3 termin ten określony ulega przedłużeniu, o czym przedsiębiorstwo powiadamia na piśmie reklamującego bez zbędnej zwłoki, wskazując termin, w którym wniesiona reklamacja zostanie rozpatrzona. Termin ten nie może być dłuższy niż 30 dni od daty, w której reklamacja została przedsiębiorstwu wodociągowo – kanalizacyjnemu dostarczona.
5. Odpowiedź na reklamację udzielona jest w formie pisemnej i powinna zawierać w szczególności:
 - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba, że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą reklamującego,
 - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanych odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub ustawy,
 - 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem stanowiska służbowego.
6. Odmowa uwzględnienia reklamacji w całości lub części wymaga uzasadnienia.
7. Reklamacja przez odbiorcę usług dotycząca wysokości należności wynikającej z faktury nie wstrzymuje obowiązku terminowej jej zapłaty. W przypadku uwzględnienia przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne, należna odbiorcy kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności lub na żądanie odbiorcy usług, zwrócona w terminie 14 dni od daty zgłoszenia żądania.
8. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne na pisemny wniosek Odbiorcy usług występuje o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza, jednak w przypadku braku potwierdzenia działania jego niesprawności odbiorca pokrywa koszty takiego sprawdzenia.

§ 14.

W siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:

- 1) aktualnie obowiązujące na terenie Gminy Kroczyce taryfy,
- 2) tekst jednolity „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, obowiązujący na terenie Gminy Kroczyce”,
- 3) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz, jakości wody.

ROZDZIAŁ X – Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe.

§ 15.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne zapewnia dostawę wody do celów przeciwpożarowych z sieci wodociągowej będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa na terenie Gminy Kroczyce w uzgodnionych do poboru wody miejscach, przede wszystkim z hydrantów przeciwpożarowych, zainstalowanych na sieci wodociągowej.
2. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe są jednostki Państwowej Straży Pożarnej i Ochotniczej Straży Pożarnej.

§ 16.

1. W przypadku poboru wody na cele ppoż. z urządzeń wodociągowych, którymi woda dostarczana jest dla innych odbiorców, jednostka Straży Pożarnej niezwłocznie przekazuje przedsiębiorstwu informacje o ilości pobranej wody z tego urządzenia.
2. Ilość wody pobranej na cele ppoż. wraz z określeniem punktów jej poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostki Straży Pożarnej, do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, po każdorazowym pobraniu wody z sieci.
3. Informacje, o których mowa w §16 pkt. 2 zawierać będą w szczególności:
 - 1) datę poboru,
 - 2) miejsce poboru (miejscowość, ulicę, numer),
 - 3) ilość pobranej wody,
 - 4) jednostka dokonująca poboru.

§ 17.

1. Przedsiębiorstwo obciąża Gminę za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe jak i inne cele wymienione w art. 22 Ustawy, stosując ceny i stawki ustalone w taryfie.
2. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są za okres kwartalny na podstawie deklaracji Straży Pożarnych.

ROZDZIAŁ XI – Przepisy końcowe.

§ 18.

Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały traci moc uchwała Nr 32/V/2019 Rady Gminy Kroczyce z dnia 27 marca 2019 r. w sprawie regulaminu dostarczenia wody i odprowadzenia ścieków.

§ 19.

Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Śląskiego.