

PROJEKT
REGULAMINU DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE
GMINY DŁUGOSIODŁO

Rozdział 1.
Postanowienia ogólne

§ 1.

Niniejszy regulamin został opracowany na podstawie ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2019 r., poz. 1437 z późn. zm.).

§ 2.

1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków określa prawa i obowiązki Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz Odbiorców usług na terenie gminy Długosiodło, w tym:
 - 1) minimalny poziom usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków,
 - 2) warunki i tryb zawierania umów z Odbiorcami usług,
 - 3) sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach,
 - 4) warunki przyłączenia do sieci,
 - 5) warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych,
 - 6) sposób dokonywania przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza,
 - 7) sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i nieodpowiednich parametrów dostarczonej wody i wprowadzonych do sieci kanalizacyjnej ścieków,
 - 8) standardy obsługi Odbiorców usług, w tym sposób załatwienia reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków,
 - 9) warunki dostawy wody na cele przeciwpożarowe.

Rozdział 2.

Minimalny poziom świadczonych usług przez Przedsiębiorstwo w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków

§ 3.

Przedsiębiorstwo 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) zapewnić odpowiednie ciśnienie w sieci wodociągowej, zgodnie z przepisami o warunkach technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie, w tym:
 - a) zapewnić dostawę wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,25 MPa mierzonym na wylocie zaworu za wodomierzem głównym,

- b) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i określonym ciśnieniu w sposób ciągły i niezawodny:
 - SUW Długosiodło, wydajność 500 m³/dobę lub 182 500 m³/rok wody,
 - SUW Stare Bosewo, wydajność 1 000 m³/dobę lub 365 000 m³/rok wody,
 - SUW Chrzczanka Włociańska 300 m³/dobę lub 109 500 m³/rok wody,
- 5) zapewnić odbiór ścieków socjalno-bytowych od mieszkańców gminy Długosiodło w wielkości:
 - Oczyszczalnia Ścieków w Kornaciskach średnio 700 m³/dobę i 292 000 m³/rok,
- 6) zapewnić prawidłową eksploatację i naprawę urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,
- 7) zainstalowania na własny koszt i utrzymanie u Odbiorcy wodomierza głównego na przyłączy wodociągowym,
- 8) powiadamiania Odbiorcy o planowanych zamknięciach wody w czasie nie krótszym niż 48 godzin przed planowanym zamknięciem,
- 9) zapewnić zastępcze punkty poboru wody w przypadku, gdy planowana przerwa w dostawie może przekraczać 24 godziny.

§ 4.

1. Przedsiębiorstwo ma prawo:

- 1) odciąć dostawę wody w przypadkach i na warunkach określonych w art. 8 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2019 r. poz. 1437 z późn. zm.),
- 2) dokonać kontroli przyłącza wodociągowego od sieci wodociągowej do zaworu znajdującego się za wodomierzem głównym włącznie,
- 3) kontrolować sprawność wewnętrznej instalacji kanalizacyjnej i wewnętrznych urządzeń do oczyszczania ścieków będących własnością Odbiorcy usług oraz ilość i jakość odprowadzanych ścieków,
- 4) wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń Odbiorcy usług, w celu przeprowadzenia: kontroli wodomierza głównego, urządzenia pomiarowego lub wodomierzy zainstalowanych na sieci wewnętrznej, dokonywania odczytów wskazań, przeprowadzania badań, pomiarów, przeglądów i napraw urządzeń będących w posiadaniu Dostawcy.

2. Pracownicy Przedsiębiorstwa 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 umowie i nieprzerwanego odprowadzania ścieków,
- 2) zgłaszania Przedsiębiorstwu reklamacji dotyczących nieprawidłowego wykonywania przez nie usług oraz należności naliczanych za dostawę wody i odprowadzanie ścieków,
- 3) uczestniczenia w kontrolach przeprowadzanych przez Przedsiębiorstwo.

§ 6.

Odbiorca usług zobowiązany jest do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami ustawy i niepowodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo oraz nieutrudniający działalności Przedsiębiorstwu, w szczególności do:

- 1) zapewnienia niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie,
- 2) użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwość wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej poprzez montaż oraz utrzymanie zaworów antyskażeniowych w przypadkach i na warunkach określonych obowiązującymi przepisami,
- 3) konserwacji na własny koszt i utrzymywania w należytym stanie technicznym i sanitarnym posiadaną instalację, urządzenia wodociągowe i kanalizacyjne,
- 4) ochrony instalacji wodociągowej oraz studzienki wraz z wodomierzem przed skutkami niskich temperatur,
- 5) powiadomienia Przedsiębiorstwa o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego, wodomierza dodatkowego lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomby,
- 6) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób niepowodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej i umożliwiania kontroli jakości ścieków wprowadzanych do sieci,
- 7) nie wrzucania do urządzeń instalacji kanalizacyjnej odpadów stałych, które mogą powodować zmniejszenie przepustowości przewodów kanalizacyjnych, a w szczególności żwiru, piasku, popiołu, szkła, drożdży, artykułów higienicznych oraz budowlanych, tłuszczu, tekstyliów, włókien nawet jeżeli znajdują się w stanie rozdrobnionym,
- 8) umożliwienia upoważnionym przedstawicielom Przedsiębiorstwa wstępu na teren nieruchomości do pomieszczeń celem realizacji zadań nałożonych ustawą oraz Regulaminem,
- 9) poinformowania Przedsiębiorstwa o własnych ujęciach wody oraz instalacjach zasilanych z tych ujęć, w stopniu umożliwiającym ustalenie, czy mogą one oddziaływać na instalacje zasilane z sieci eksploatowanej przez Przedsiębiorstwo oraz ustalania ilości ścieków odprowadzanych do kanalizacji,
- 10) wykorzystywania wody z sieci wodociągowej zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci oraz zawartą umową,
- 11) odprowadzania ścieków do sieci kanalizacyjnej zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci oraz zawartą umową,
- 12) niezwłocznego powiadomienia Przedsiębiorstwa o awariach instalacji, przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych,
- 13) dokonywania terminowej zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki.

Rozdział 3.

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 7.

1. Postanowienia umowy nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych oraz postanowień Regulaminu.
2. Przedsiębiorstwo zawiera umowę na wniosek przyszłego Odbiorcy, po spełnieniu przez niego warunków technicznych przyłączenia.

3. Ponowne przyłączenie do sieci, po wcześniejszym odcięciu dostawy wody lub zamknięciu przyłącza kanalizacyjnego następuje po złożeniu przez Odbiorcę wniosku o zawarcie umowy.
4. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych Przedsiębiorstwo zawiera umowę także z osobą korzystającą z lokalu wskazaną we wniosku, w przypadku, spełnienia warunków określanych w art.6 ust.6 ustawy.
5. W przypadku korzystania z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, wnioskodawca określa swój status do zajmowanej nieruchomości.
6. Przedsiębiorstwo w terminie 14 dni od daty złożenia wniosku przedkłada Odbiorcy usług do podpisu umowę.
7. Umowa winna w szczególności zawierać postanowienia określone w art. 6 ust. 3 ustawy oraz wskazywać miejsce publikacji Regulaminu.
8. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków może być zawarta na czas nieokreślony albo określony.
9. Umowa określa długość okresu obrotowego, przy czym jest to okres nie krótszy niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż jeden rok.
10. Zmiana umowy następuje poprzez zawarcie nowej umowy lub w formie aneksu do umowy na piśmie, pod rygorem nieważności.
11. Nie wymaga formy pisemnej zmiana umowy dotycząca taryfy lub adresu do korespondencji.

§ 8.

1. Umowa na czas nieokreślony może być rozwiązana przez każdą ze stron za uprzednim trzymiesięcznym okresem wypowiedzenia dokonany w każdym czasie, przez złożenie pisemnego oświadczenia woli w Urzędzie Gminy Długosiodło lub przesłania listem poleconym.
2. Umowa zawarta na czas określony może być rozwiązana przez każdą ze stron za uprzednim jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia dokonany w każdym czasie, przez złożenie pisemnego oświadczenia woli w Urzędzie Gminy Długosiodło lub przesłania listem poleconym.
3. Przedsiębiorstwo ma prawo wypowiedzieć umowę, odciąć dostawę wody, zamknąć przyłącze kanalizacyjne jeżeli Odbiorca nie uiścił wpłaty za dwa okresy obrotowe, po uprzednim wysłaniu upomnienia i wyznaczeniu 14-dniowego terminu zapłaty wraz z powiadomieniem o grożących konsekwencjach z tytułu nieuregulowania należności.
4. Wznowienie dostarczania wody występuje po udokumentowaniu przez Odbiorcę uiszczenia wszystkich należnych kwot wraz z odsetkami ustawowymi, opłaceniu kosztów poniesionych przez Przedsiębiorstwo związanych z zamknięciem i otwarciem przyłącza oraz zawarciu nowej umowy, a w przypadku wszczęcia postępowania sądowego, także po uregulowaniu kosztów sądowych.

Rozdział 4.

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

§ 9.

1. Należności za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków ustala się jako iloczyn cen i stawek opłat odpowiadającym im ilości świadczonych usług.
2. Opłata abonamentowa jest naliczana niezależnie od tego, czy Odbiorca pobierał wodę.
3. Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku – w oparciu o przeciętne normy zużycia wody.
4. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie ilości pobranej wody.

5. W rozliczeniach ilości odprowadzanych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt Odbiorcy usług.
6. W przypadku niesprawności wodomierza głównego, łączną ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie sześciu miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności tego wodomierza, a gdy nie jest to możliwe, na podstawie średniego zużycia wody w roku poprzednim i liczby miesięcy niesprawności wodomierza.
7. Rozliczanie Przedsiębiorstwa z Odbiorcą za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzenie ścieków odbywa się wyłącznie w oparciu o ceny i stawki opłat określone w ogłoszonych taryfach.
8. Taryfy dotyczące zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków są ogłaszane na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie oraz na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej gminy Długosiodło.
9. Zmiana lub utrata mocy obowiązującej dotychczasowych taryf nie wymaga zmiany umowy.

§ 10.

1. Regulowanie należności przez Odbiorcę w stosunku do Przedsiębiorstwa odbywa się na podstawie wystawionej faktury.
2. Datę zapłaty Przedsiębiorstwo wskazuje na fakturze.
3. Zgłoszenie przez Odbiorcę usług zastrzeżeń co do wysokości należności określonych w fakturze nie wstrzymuje obowiązku uregulowania należności.
4. W przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub na pisemny wniosek zostaje zwrócona na rachunek bankowy Odbiorcy.

Rozdział 5.

Warunki przyłączenia do sieci

§ 11.

Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie.

§ 12.

1. Z wnioskiem o wydanie technicznych warunków, o przyłączenie do sieci, może występować osoba, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek. W przypadku nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym opis statusu prawnego.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien zawierać:
 - 1) dane dotyczące identyfikacji wnioskodawcy,
 - 2) adres podłączanej nieruchomości,
 - 3) rodzaj przyłącza (wodociągowe, kanalizacyjne)
 - 4) rodzaj przyłączonego obiektu,
 - 5) wskazanie rodzaju odprowadzanych ścieków (w przypadku dostawców ścieków przemysłowych również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających),

- 6) aktualną mapę sytuacyjną określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowych, kanalizacyjnych oraz obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu wraz z proponowanym przebiegiem przyłącza,
- 7) datę i podpis wnioskodawcy.

§ 13.

1. Przedsiębiorstwo określa warunki przyłączenia i przekazuje je wnioskodawcy w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia wniosku.
2. Warunki przyłączenia są ważne 24 miesiące od dnia ich wydania.
3. Warunki przyłączenia do sieci stanowią podstawę do realizacji dalszych prac budowlanych przyłączy wodociągowo-kanalizacyjnych.
4. Warunki przyłączenia powinny określać w szczególności:
 - 1) miejsce i sposób przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej z instalacjami Odbiorcy,
 - 2) parametry techniczne przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego,
 - 3) wymagania dotyczące miejsca zainstalowania wodomierza głównego oraz ewentualnego miejsca zainstalowania urządzenia pomiarowego liczącego ilość odprowadzanych ścieków,
 - 4) procedurę przyłączenia do sieci
 - 5) termin ważności warunków.
5. Przed zawarciem umowy Przedsiębiorstwo dokonuje odbioru technicznego wykonanego przyłącza w formie protokołu odbioru, celem stwierdzenia czy zostały spełnione warunki techniczne.

Rozdział 6

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 14.

1. Dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w poszczególnych latach określają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
2. 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 je wybudować z własnych środków po uzyskaniu pisemnej zgody Przedsiębiorstwa i określeniu przez niego warunków technicznych.

§ 15.

1. Ustala się techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:
 - 1) przyłącza wodociągowe należy wykonać z rur PE o średnicy dostosowanej do wymaganego przepływu i dopuszczalnym ciśnieniu min. 1 MPa,
 - 2) w uzasadnionych przypadkach, po uzyskaniu zgody Przedsiębiorstwa, przyłącza mogą być wykonane z innych materiałów przeznaczonych do przesyłu wody przeznaczonej do picia,
 - 3) w pasie drogowym należy zamontować zasuwę odcinającą, a obudowę zasuwę należy wyposażyć w skrzynkę uliczną,

- 4) skrzynkę uliczną odpowiednio zabezpieczyć w zależności od rodzaju terenu, w którym będzie usytuowana,
 - 5) przyłącza kanalizacyjne należy wykonać z rur litych o średnicy dostosowanej do projektowanego przepływu, o grubości ścianki dostosowanej do obciążenia terenu, w którym zlokalizowane są przewody,
 - 6) pozostałe wymagania dotyczące materiałów, armatury oraz sposobu wykonania zawarte są w technicznych warunkach wydanych przez Przedsiębiorstwo,
 - 7) przewody wodociągowe i kanalizacyjne w gruncie należy prowadzić możliwie najkrótszą trasą stosując odpowiednie zagłębienie wynikające ze strefy przemarzania gruntu,
 - 8) przy odpływach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń typu przepompownie, rozdrabniarki oraz zamontować na swój koszt niezbędne urządzenia zabezpieczające przed cofnięciem się ścieków z sieci kanalizacyjnej.
2. Osoby zainteresowane przyłączeniem nieruchomości do sieci mogą uzyskać informacje o dostępności usług wodociągowo-kanalizacyjnych w Przedsiębiorstwie, które udostępnia do wglądu mapy i dokumentację techniczną istniejących sieci oraz plany ich rozbudowy.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 16.

1. Przedsiębiorstwo przy udziale wnioskodawcy dokonuje protokolarnego odbioru technicznego przyłącza, celem stwierdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi wymaganiami technicznymi.
2. Odbiór wykonywany jest przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać Przedsiębiorstwu przed zasypaniem.
3. Podstawę do przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowo-kanalizacyjnej oraz do zawarcia umowy z Przedsiębiorstwem stanowi protokół przeglądu technicznego wykonanego przyłącza z wynikiem pozytywnym.

§ 17.

Po zgłoszeniu gotowości do odbioru przez przedstawiciela Odbiorcy, Przedsiębiorstwo uzgadnia termin, na nie dłużej niż 7 dni po dacie jego zgłoszenia.

§ 18.

1. Włączenie przyłącza do gminnej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej dokonuje podmiot do tego uprawniony, posiadający uprawnienia na koszt Odbiorcy usług.
2. Protokół odbioru przyłącza powinien zawierać co najmniej:
 - 1) datę odbioru,
 - 2) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (wodociągowe, i/lub kanalizacyjne), średnicy, materiałów, długości,
 - 3) dane wykonawcy przyłącza,
 - 4) skład komisji,
 - 5) adres nieruchomości do której wykonano podłączenie,
 - 6) podpisy członków komisji.

3. Wykonane i odebrane przyłącze, z wyjątkiem wodomierza głównego pozostaje własnością Odbiorcy.

Rozdział 8.

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

§ 19.

1. Przedsiębiorstwo może wstrzymać lub ograniczyć dostawę wody i odprowadzanie ścieków z następujących przyczyn:
 - 1) brak wody w ujęciu,
 - 2) zanieczyszczenie dostarczanej wody w stopniu niebezpiecznym dla zdrowia,
 - 3) potrzeba zwiększenia dopływu wody do hydrantów przeciwpożarowych,
 - 4) konieczność przeprowadzenia niezbędnych napraw, konserwacji, remontów, dezynfekcji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,
 - 5) uszkodzenia instalacji i przyłączy Odbiorcy usług grożącego niebezpieczeństwem lub powodującego nieuzasadnione straty,
 - 6) przerwa w zasilaniu energetycznym urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.
2. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody lub przewidywanym obniżeniu jej jakości oraz utrudnieniach w odprowadzaniu ścieków Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców poprzez komunikaty, tablice informacyjne, telefonicznie lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty najpóźniej 2 dni przed planowanym terminem, a jeżeli przerwa lub ograniczenie miałyby przekraczać 12 godzin, najpóźniej 7 dni przed planowanym terminem.
3. W przypadkach wystąpienia ograniczeń bądź niedoboru dostarczanej wody z przyczyn, o których mowa w ust. 1, przez okres dłuższy niż 12 godzin Przedsiębiorstwo zobowiązane jest zapewnić zastępcze punkty poboru wody oraz poinformować Odbiorców usług o ich lokalizacji.
4. Wstrzymanie dostaw wody i odprowadzania ścieków może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia Odbiorców usług w przypadkach:
 - 1) awarii sieci, urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,
 - 2) przerw w zasilaniu urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych w energię elektryczną.
5. O wstrzymaniu dostaw wody i odprowadzania ścieków z przyczyn, o których mowa w ust. 4, Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców usług niezwłocznie, w sposób zwyczajowo przyjęty, jednak nie później niż w ciągu 24 godzin od wstrzymania dostawy wody i odprowadzania ścieków, a w szczególnych przypadkach nie później niż w ciągu 48 godzin.

Rozdział 9.
Standardy obsługi odbiorców usług
Sposób załatwiania reklamacji oraz wymiana informacji w zakresie zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków

§ 20.

1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania na życzenie Odbiorcy pełnej informacji dotyczącej realizacji usług, a przede wszystkim informacji zawartych w Regulaminie oraz taryfie.
2. Przedsiębiorstwo może udzielić Odbiorcy informacji, o której mowa w ust.1, a także z własnej inicjatywy.

§ 21.

1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszać reklamacje, w szczególności dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług na piśmie, drogą pocztową lub osobiście w siedzibie Przedsiębiorstwa.
2. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
 - 1) dane Odbiorcy usług,
 - 2) numer umowy,
 - 3) datę umowy,
 - 4) przedmiot reklamacji,
 - 5) wskazanie okoliczności uzasadniających reklamację, w tym dowody uzasadniające reklamację,
 - 6) podpis Odbiorcy usług.
3. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamacje w formie pisemnej, która winna zawierać:
 - 1) nazwę przedsiębiorstwa,
 - 2) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji,
 - 3) pouczenie w sprawie możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie,
 - 4) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego przedsiębiorstwo z podaniem zajmowanego stanowiska.
4. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedzi na reklamację winna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
5. W przypadku uwzględnienia reklamacji Przedsiębiorstwo powiadamia Odbiorcę o wyniku rozpatrzenia.

Rozdział 10.

Warunki dostawy wody na cele przeciwpożarowe

§ 22.

1. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez Przedsiębiorstwo, 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 Długosiodło, Przedsiębiorstwem i jednostką Straży Pożarnej.

3. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnej informacji składanej przez jednostkę Straży Pożarnej w umownie określonych okresach.
4. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda dostarczana jest dla innych Odbiorców usług, jednostka niezwłocznie przekazuje Przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu informacje o ilości pobranej wody.
5. Należność za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe reguluje Gmina Długosiodło.