



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA PODKARPACKIEGO

Rzeszów, dnia 5 lipca 2019 r.

Poz. 3528

UCHWAŁA NR X/99/2019 RADY MIEJSKIEJ W PILŹNIE

z dnia 18 czerwca 2019 r.

w sprawie: uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Pilzno.

Na podstawie: art.18 ust. 2 pkt. 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2019 r. poz. 506), art. 19 ust. 3 - 5 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152 z późn. zm.) oraz po zasięgnięciu opinii Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Rzeszowie wyrażonej w formie postanowienia z dnia 19.09.2018 r. **Rada Miejska w Pilźnie uchwala, co następuje:**

§ 1. Uchwala się „Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Pilzno” stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Traci moc uchwała nr. XLVII/409/2014 Rady Miejskiej w Pilźnie z dnia 24 września 2014 r. w sprawie Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta i Gminy Pilzno (Dz. Urz. Woj. Podkarpackiego z 2014, poz. 2703).

§ 3. Wykonanie Uchwały powierza się Burmistrzowi Pilzna.

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

**Przewodniczący Rady Miejskiej
w Pilźnie**

mgr inż. Czesław Ziaja

Załącznik do uchwały Nr X/99/2019

Rady Miejskiej w Pilźnie

z dnia 18 czerwca 2019 r.

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Pilzno.

Rozdział 1.

Postanowienia ogólne

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

§ 2. Użyte w uchwale skróty oznaczają:

- 1) „ustawa” - ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152 z późn. zm.);
- 2) „Przedsiębiorstwo” - przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne;
- 3) „Odbiorca” - odbiorcę usług, o którym mowa w art. 2 pkt 3 ustawy;
- 4) „umowa” - umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

Rozdział 2.

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

§ 3. 1. Przedsiębiorstwo na podstawie zawartej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków:

- 1) dostarcza Odbiorcy wodę:
 - a) pod odpowiednim ciśnieniem, nie niższym niż 0,06 MPa, mierzonym u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym.
 - b) zapewniając należyłą jakość wody do spożycia przez ludzi, odpowiadającą wymaganiom określonym w przepisach rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 7.12.2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi /Dz. U. z 2017 r., poz. 2294/ wydanym na podstawie art. 13 ustawy.
 - c) w ilości nie mniejszej niż 1,5m³/h, oraz w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³/dobę.
- 2) odbiera ścieki w sposób ciągły, o stanie i składzie zgodnym z przepisami art. 9-11 ustawy, w ilości nie mniejszej niż 1,5m³/h, oraz w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³/dobę.

2. Umowa określa rodzaj ścieków odprowadzanych przez Odbiorcę oraz dopuszczalny poziom zanieczyszczeń tych ścieków.

§ 4. 1. Przedsiębiorstwo prowadzi regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody oraz jakości odprowadzanych ścieków bytowych i przemysłowych.

2. Przedsiębiorstwo informuje konsumentów o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w sposób określony w przepisach wydanych na podstawie art. 13 ustawy.

§ 5. 1. Przedsiębiorstwo zapewnia prawidłową eksploatację urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, w tym dokonuje na własny koszt niezbędnych napraw.

2. Przedsiębiorstwo zapewnia niezawodne działanie przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych, o ile znajdują się w jego posiadaniu na podstawie tytułu prawnego (własność, prawa obligacyjne).

3. Jeżeli w trakcie eksploatacji przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, będącego w posiadaniu Odbiorcy, powstanie zagrożenie istotnego obniżenia poziomu usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo, Odbiorca jest zobowiązany do niezwłocznego usunięcia przyczyn zagrożenia.

4. W przypadku, gdy Odbiorca nie usunie zagrożenia, o którym mowa w ust. 3, pomimo wezwania ze strony Przedsiębiorstwa, ma ono prawo podjąć wszelkie działania zmierzające do usunięcia zagrożenia, włącznie z wyłączeniem dostawy wody lub odbioru ścieków oraz obciążenia Odbiorcy kosztami utraconej (zużytej) wody lub odprowadzonych ścieków do sieci kanalizacyjnej.

Rozdział 3.

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 6. 1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy między Przedsiębiorstwem a odbiorcą usług.

2. Podpisanie umowy z odbiorcą usługi następuje po złożeniu przez niego wniosku o zawarcie umowy. Umowa z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym zawiera jest na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielorodzinnego.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udostępnia zainteresowanym podmiotom informację 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.

4. Umowa, o której mowa w ust. 1 może zostać zawarta w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego lub poza nim. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, odbiorcy usług będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od takiej umowy w terminie i na zasadach określonych w ustawie z dnia 30.05.2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2017 r., poz. 683).

§ 7. Umowa jest zawierana na czas nieokreślony, chyba że:

- 1) tytuł prawny do nieruchomości przyłączonej do sieci został ustanowiony na czas określony;
- 2) po upływie określonego w umowie terminu realizacja postanowień umowy nie jest możliwa;
- 3) umowa na czas określony dotyczy obiektu w budowie - do czasu stwierdzenia prawidłowości wykonania oraz zgodności z wydanymi warunkami przyłączenia i projektem technicznym wykonanych przyłączy potwierdzonych protokołem odbioru końcowego;
- 4) brak jest powykonawczej inwentaryzacji geodezyjnej przyłączy w wersji papierowej i elektronicznej;
- 5) wnioskodawca składa wniosek o zawarcie umowy na czas określony.

§ 8. 1. Wszelkie zmiany faktyczne i prawne skutkujące zmianą treści umowy Odbiorca powinien zgłaszać w Przedsiębiorstwie w ciągu 7 dni.

2. Nie wymaga zmiany umowy zastosowanie przez Przedsiębiorstwo nowej taryfy lub grupy taryfowej.

3. Zmiana okresu rozliczeniowego stanowi zmianę umowy.

4. Przedsiębiorstwo może skrócić okres rozliczeniowy w przypadku niewywiązywania się przez Odbiorcę z terminowego regulowania należności co najmniej dwukrotnie w ciągu roku kalendarzowego.

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 Przedsiębiorstwo z Odbiorcą w oparciu o ceny i stawki opłat określone w taryfie.

§ 10. 1. Ilość pobranej wody ustala się na podstawie:

- 1) wskazań wodomierza głównego;
- 2) wskazania wodomierzy w lokalach lub przy punktach czerpalnych w budynkach wielolokalowych;
- 3) oszacowania wysokości średniego poboru wody z trzech okresów rozliczeniowych w przypadku braku odczytu wodomierza głównego z przyczyn stojących po stronie Odbiorcy.

2. Przedsiębiorstwo dokonuje montażu i demontażu własnych wodomierzy w celu wymiany, naprawy, legalizacji, wykonania przeglądów technicznych oraz zmiany średnicy wodomierza w przypadkach uzasadnionych wielkością poboru wody.

3. Jeśli Przedsiębiorstwo dopuściło rozliczanie na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, Odbiorca jest obowiązany do powiadomienia w ciągu 7 dni o wszelkich zmianach skutkujących koniecznością zmiany rozliczeń, w szczególności: ilości osób zamieszkujących lub przebywających na nieruchomości, zwiększenia hodowli, upraw i produkcji.

§ 11. 1. Odczyt wodomierzy: głównego, dodatkowego, lokalowego, w punkcie czerpalnym na ujęciu własnym wody lub urządzenia pomiarowego następuje w umownych okresach rozliczeniowych.

2. Odczytu osobistego lub zdalnego dokonuje osoba reprezentująca Przedsiębiorstwo.

3. Przedsiębiorstwo może dopuścić, z przyczyn stojących po stronie Odbiorcy i nie częściej niż dwa razy do roku z braku możliwości odczytu przez Inkasenta, podanie odczytu przez Odbiorcę.

§ 12. 1. Wodomierz na ujęciu własnym wody służy do prawidłowego określenia ilości ścieków odprowadzanych przez Odbiorcę.

2. Jeżeli Odbiorca odprowadzający ścieki oraz pobierający wodę z sieci wodociągowej i z własnych ujęć, nie posiada urządzenia pomiarowego, podstawą do ustalania ilości odprowadzonych ścieków jest suma wskazań wodomierza głównego i wodomierza dla pomiaru ilości wody pobieranej z własnego ujęcia.

3. W przypadku, o którym mowa w ust. 2, Odbiorca umożliwia Przedsiębiorstwu zainstalowanie wodomierza na ujęciu własnym wody.

§ 13. W razie niemożności odczytu wskazań urządzenia pomiarowego lub wodomierza na ujęciu własnym wody przez Przedsiębiorstwo z powodu jego niesprawności, ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności, 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 urządzenia pomiarowego lub wodomierza własnego.

§ 14. 1. Podstawą obciążenia Odbiorcy należnością za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo jest faktura.

2. W przypadku niemożności odczytania wskazań wodomierza lub urządzenia pomiarowego, Przedsiębiorstwo wystawia fakturę na podstawie średniego zużycia z okresu 3 ostatnich miesięcy.

§ 15. 1. W przypadku kradzieży wodomierza, zerwania plomb, zawinionej przez Odbiorcę niesprawności lub uszkodzenia wodomierza, Odbiorca jest zobowiązany do pokrycia dodatkowych kosztów poniesionych przez Przedsiębiorstwo: kosztów wodomierza i plomb wodomierzowych.

2. Odbiorca powinien:

- 1) pobierać wodę wyłącznie w celach i dla zasilania nieruchomości określonych w umowie;
- 2) odprowadzać ścieki tylko dla oznaczonych w umowie nieruchomości.

3. Zakazuje się bez pisemnej zgody Przedsiębiorstwa:

- 1) odprowadzania wód opadowych i roztopowych do urządzeń kanalizacyjnych;
- 2) pobierania wody z ulicznych hydrantów przeciwpożarowych na cele inne niż przeciwpożarowe;
- 3) podłączania do przyłącza lub instalacji wodociągowej oraz do instalacji kanalizacyjnej bądź przyłącza kanalizacyjnego innych nieruchomości.

Rozdział 5.

Warunki przyłączenia do sieci

§ 16. Osoba ubiegająca się o przyłączenie jej nieruchomości do sieci składa w Przedsiębiorstwie wniosek o przyłączenie, który zawiera co najmniej:

- 1) imię i nazwisko (lub nazwę) i adres wnioskodawcy;
- 2) adres do korespondencji;

- 3) odpis z właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu;
- 4) określenie rodzaju instalacji i urządzeń służących do odbioru usług;
- 5) określenie ilości przewidywanego poboru wody, jej przeznaczenia oraz charakterystyki zużycia wody;
- 6) określenie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju, a w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających;
- 7) określenie sposobu zagospodarowania wód opadowych;
- 8) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie wielkości i rodzaju powierzchni utwardzonych, z których wody opadowe będą odprowadzane do miejskiej sieci kanalizacyjnej;
- 9) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i dostarczania ścieków.

§ 17. 1. Do wniosku, o którym mowa w § 16, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci załącza mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości, którą planuje przyłączyć do sieci, względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

§ 18. 1. Warunki przyłączenia zawierają w szczególności:

- 1) miejsce i sposób włączenia przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego do sieci oraz sposób połączenia z instalacjami wodociągowymi i kanalizacyjnymi nieruchomości;
- 2) parametry techniczne przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego;
- 3) ciśnienie i ilość wody wymagane dla zaopatrzenia w wodę nieruchomości;
- 4) ilość, rodzaj i jakość odprowadzanych ścieków;
- 5) dane szczegółowe dotyczące: średnicy i miejsca lokalizacji wodomierza głównego wraz z zaworami, wodomierzy przy punktach czerpalnych i wodomierzy dodatkowych, parametrów i miejsca lokalizacji urządzenia pomiarowego i parametrów innych urządzeń technicznych wynikających z dokumentacji projektowej;
- 6) termin ich ważności, nie krótszy niż dwa lata.

2. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo wydaje warunki przyłączenia w terminie 30 dni od otrzymania kompletnego wniosku i załączników.

§ 19. 1. Na podstawie warunków przyłączenia podmiot przyłączany opracowuje projekt techniczny przyłącza.

2. Projekt, o którym mowa w ust. 1, wymaga uzgodnienia z Przedsiębiorstwem, które zajmuje pisemne stanowisko w terminie nie dłuższym niż 21 dni od daty jego złożenia w przypadku, gdy przyłączy usytuowane jest poza granicami działki Odbiorcy wymaga się uzgodnień w biurze koordynacji projektów w Starostwie Powiatowym w Dębicy.

3. Projekt techniczny przyłącza zawiera co najmniej:

- 1) część tekstową – opis techniczny, w tym obliczenia dotyczące średnicy przyłącza, doboru wodomierza, sposobu odprowadzenia wód deszczowych z nieruchomości;
- 2) część rysunkową zawierającą: plan sytuacyjny na kopii mapy zasadniczej, profile przyłączy, schemat węzła wodomierzowego z lokalizacją zaworu antyskażeniowego, ewentualnie reduktora;
- 3) kserokopię uprawnień projektowych wykonującego projekt;
- 4) oświadczenie o prawie dysponowania terenem na cele budowy, w razie usytuowania przyłączy poza nieruchomością podmiotu przyłączanego;
- 5) uzgodnienia branżowe z użytkownikami sieci i urządzeń podziemnych w przypadku nie składania projektu w biurze koordynacji projektów w Starostwie Powiatowym w Dębicy.

4. Pisemne uzgodnienie, o którym mowa w ust. 2, stanowi podstawę do rozpoczęcia budowy przyłącza.

§ 20. 1. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo w terminie 21 dni informuje o tym wnioskodawcę pisemnie wraz z uzasadnieniem.

2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, Przedsiębiorstwo na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie (inwestor), może określić odrębne techniczne warunki budowy sieci i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych, stanowiące podstawę do zawarcia pisemnej umowy o przyłączenie do sieci (umowa przyłączeniowa).

3. Umowa przyłączeniowa zawiera w szczególności:

- 1) określenie zakresu i terminu robót niezbędnych do realizacji przyłączenia;
- 2) sposób uregulowania praw do gruntu, na którym zostanie zlokalizowana sieć;
- 3) nadzór inwestorski;
- 4) granicę własności i miejsce rozgraniczenia eksploatacji sieci;
- 5) zasady i termin ewentualnego przejęcia przez Przedsiębiorstwo sieci wybudowanych przez inwestora ze środków własnych (przeniesienie własności, ustanowienie praw obligacyjnych).
- 6) W przypadku Przedsiębiorstwa będącego Zakładem Budżetowym Gminy Pilzno ust. 2 i ust. 3 wymaga pisemnych uzgodnień z Burmistrzem Pilzna.

Rozdział 6.

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 21. 1. Dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych wyznaczają realizowane przez Przedsiębiorstwo wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych uchwalane przez radę gminy.

2. Dostęp do usług Przedsiębiorstwa wyznaczają także techniczne możliwości istniejących urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych: ich stan techniczny, przepustowość, zdolność produkcyjna i lokalizacja nieruchomości.

3. Osoby zainteresowane przyłączeniem do sieci mogą uzyskać informacje o dostępności usług w Przedsiębiorstwie lub Urzędzie Miejskim, które udostępniają do wglądu mapy i dokumentację techniczną istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz plany rozbudowy tych sieci.

§ 22. 1. Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w konkretnym przypadku wyznaczają:

- 1) warunki przyłączenia;
- 2) umowa o przyłączenie;
- 3) informacja o niewiążącym charakterze udzielana przez Przedsiębiorstwo osobom zainteresowanym nabyciem nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci.

2. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci jednym, odrębnym przyłączem wodociągowym lub kanalizacyjnym.

3. Odbiorcy zabrania się lokalizacji ogrodzeń oraz nasadzania drzew i krzewów na sieciach wodociągowych w pasie o szerokości 2,4 m oraz na sieciach kanalizacyjnych w pasie o szerokości 2,4 m po 1,2 m z każdej strony sieci, chyba że Przedsiębiorstwo wyda pisemną zgodę na odstępstwo. W przypadku sieci kanalizacyjnych o głębokości większej niż 2,5 m projekt należy uzgodnić indywidualnie z Przedsiębiorstwem.

4. Odbiorca zabezpiecza pomieszczenie, w którym znajduje się zestaw wodomierza głównego, przed zalaniem wodą, zamarzaniem oraz dostępem osób niepowołanych.

5. Odbiorca udostępnia nieodpłatnie powierzchnię elewacji budynku lub ogrodzenia w celu umieszczenia tabliczek z oznaczeniem armatury wodociągowej.

6. Odbiorca udostępnia dojazd i dostęp do studni rewizyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 23. 1. Wykonane przyłącze podlega odbiorowi technicznemu, który polega na sprawdzeniu przez Przedsiębiorstwo zgodności wykonania przyłącza z dokumentacją projektową i warunkami przyłączenia, w tym kontroli:

- 1) ułożenia rur w otwartym wykopie, pod rygorem odkrycia wykonanego przyłącza przez podmiot przyłączany bądź pokrycia kosztu inspekcji TV przyłącza kanalizacyjnego;
- 2) funkcjonowania zestawu wodomierzowego na przyłączy wodociągowym w budynku lub w studni wodomierzowej;
- 3) wykonania studni wodomierzowej na przyłączy wodociągowym;
- 4) wykonania studni kanalizacyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.

2. Przed podpisaniem umowy na czas nieokreślony, osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci zobowiązana jest dostarczyć Przedsiębiorstwu geodezyjną inwentaryzację powykonawczą przyłącza, o której mowa w przepisach wydanych na podstawie art. 43 ust. 1 i 3 ustawy - Prawo budowlane (Dz. U. z 2016 r. poz. 290 z późn. zm).

3. Protokół odbioru przyłącza stanowi potwierdzenie prawidłowości jego wykonania i powinien zawierać:

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

4. Przedsiębiorstwo może odmówić przyłączenia do sieci, jeśli przyłącze zostało wykonane: bez jego wiedzy, niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi lub przepisami prawa, w tym z niniejszym regulaminem.

5. Roboty budowlane (instalacyjne) należy wykonać pod nadzorem osób posiadających odpowiednie uprawnienia.

6. Włączenie dopływu wody z sieci wodociągowej lub włączenie odbioru ścieków do sieci kanalizacyjnej, dokonywane jest przez Przedsiębiorstwo niezwłocznie po dokonaniu odbioru technicznego przyłącza oraz zawarciu umowy.

Rozdział 8.

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

§ 24. 1. Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców o:

- 1) planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody;
 - 2) stopniu przewidywanego obniżenia jakości wody;
 - 3) przewidywanych zakłóceniach odbioru ścieków;
- w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na dwa dni przed planowanym terminem.

2. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, Przedsiębiorstwo udostępnia zastępczy punkt poboru wody i informuje Odbiorców o możliwości korzystania z tego punktu.

3. W nagłych przypadkach niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków, Przedsiębiorstwo informuje niezwłocznie poprzez Sołtysów i sposób zwyczajowo przyjęty Odbiorców o rodzaju zakłóceń i przewidywanym czasie ich trwania.

4. Przepis ust. 2 stosuje się odpowiednio w nagłych przypadkach o których mowa w ustępie 3.

5. Przedsiębiorstwo ma prawo ograniczyć lub wstrzymać świadczenie usług wyłącznie z ważnych powodów, w szczególności, jeżeli jest to uzasadnione potrzebą ochrony życia ludzkiego, zdrowia ludzkiego, środowiska naturalnego, potrzebami przeciwpożarowymi, a także przyczynami technicznymi. Nie zwalnia to Przedsiębiorstwa z obowiązku zastosowania wszelkich dostępnych mu sposobów dla złagodzenia tych uciążliwości dla Odbiorców.

Rozdział 9.

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

§ 25. Odbiorca ma prawo do uzyskania od Przedsiębiorstwa:

- 1) wszelkich informacji dotyczących realizowanych przez Przedsiębiorstwo usług,
- 2) wyjaśnienia treści: umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, warunków przyłączenia, umowy o przyłączenie i innych wiążących Odbiorcę dokumentów,
- 3) informacji o przewidywanych zakłóceniach w realizacji usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków.

§ 26. 1. Odbiorca ma prawo do zgłaszania reklamacji, dotyczących w szczególności:

- 1) ilości i jakości świadczonych usług;
- 2) funkcjonowania przyrządów pomiarowych (opomiarowania) niezależnie od ich własności.

2. Reklamacja dotycząca naruszenia jakości, ciągłości dostaw i ciśnienia wody powinna być dokonana niezwłocznie po wystąpieniu zakłócenia w celu dokonania sprawdzenia przez Przedsiębiorstwo.

3. Inne reklamacje Odbiorca może zgłaszać w terminie do 21 od daty otrzymania faktury lub zdarzenia stanowiącego postawę reklamacji.

4. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko lub firmę Odbiorcy oraz jego adres zamieszkania bądź siedziby;
- 2) opis przedmiotu reklamacji;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) numer i datę umowy, jeśli Odbiorca posiada więcej, niż jedną umowę;
- 5) podpis Odbiorcy.

5. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację w terminie do 14 dni roboczych od daty jej wniesienia. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu do 30 dni.

6. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do Odbiorcy, udostępnia on nieruchomość osobom reprezentującym Przedsiębiorstwo. Zaniechanie tego obowiązku wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji.

7. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Możliwe jest także udzielenie odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną, faxem lub w inny sposób, o ile Odbiorca wskaże taką formę.

8. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez Przedsiębiorstwo w całości lub w części wymaga sporządzenia uzasadnienia.

9. W przypadku reklamacji wskazań wodomierza głównego, reklamację uwzględnia się, o ile kontrola metrologiczna potwierdzi nieprawidłowość działania tego wodomierza.

10. Jeśli reklamacja dotyczy parametrów wody, ich sprawdzenie następuje na przyłączy wodociągowym lub na najbliższym odcinku sieci wodociągowej w miejscu technicznie dostępnym.

§ 27. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi Odbiorcy w sprawach innych niż reklamacje, w szczególności sprawach zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków, w terminach:

- 1) zapytania otrzymane telefonicznie, faksem lub drogą elektroniczną - bez zbędnej zwłoki, jednak w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze, tym samym kanałem informacyjnym,

2) wystąpienia na piśmie - w terminie 14 dni w formie pisemnej, chyba że Odbiorca dopuścił udzielenie informacji w innej formie.

§ 28. 1. Informacje podane przez Odbiorcę w umowie, dotyczące w szczególności: adresu siedziby lub miejsca zamieszkania, adresu do korespondencji, wiążą strony do czasu pisemnego zawiadomienia o ich zmianie przez Odbiorcę.

2. Odbiorca ponosi odpowiedzialność za skutki wynikające z zaniedbania obowiązku, o którym mowa w ust. 1, w szczególności pisma kierowane do Odbiorcy na dotychczasowy adres dwukrotnie i przez niego nie odebrane, pozostawia się w aktach Przedsiębiorstwa ze skutkiem ich doręczenia.

§ 29. 1. W przypadku opóźnienia z wpłatą należności, Przedsiębiorstwo wystawia upomnienie,

2. Upomnienie może zostać wysłane Odbiorcy nie częściej, niż raz w miesiącu.

§ 30. 1. Kontrolę i czynności dokonywane na podstawie art. 7 ustawy przeprowadza się w dniach i godzinach pracy obowiązujących u Odbiorcy, w sposób nie zakłócający pracy, z zastrzeżeniem art. 10 pkt 3 ustawy.

2. Kontrolę w lokalu mieszkalnym przeprowadza się w godzinach od 7⁰⁰ do 20⁰⁰, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 31. 1. Punktami przeznaczonymi do poboru wody na cele gaśnicze z sieci wodociągowej są hydranty przeciwpożarowe. Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w użytkowaniu Przedsiębiorstwa dokonywany jest w miejscach uzgodnionych z Przedsiębiorstwem, a przede wszystkim z opomiarowanych hydrantów przeciwpożarowych.

2. Ilość wody pobranej na cele p.poż. wraz z określeniem nieopomiarowanych punktów jej poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostki Straży Pożarnej.

3. Rozliczenia za wodę pobraną na cele wskazane w ust. 3, dokonywane są na podstawie danych ilości zużytej wody oraz taryfy Przedsiębiorstwa w okresie półrocznym otrzymanych od jednostek Straży Pożarnej.

§ 32. 1. Jeżeli Odbiorca pobiera wodę wspólnym przyłączem wodociągowym na cele gospodarcze i cele przeciwpożarowe, to w przypadku gdy obliczeniowy przepływ przeciwpożarowy jest większy od obliczeniowego przepływu gospodarczego, Odbiorca jest zobowiązany do zwrotu Przedsiębiorstwu różnicy kosztów między wodomierzem głównym a wodomierzem zespolonym (sprzężonym).

2. Ustępu 1 nie stosuje się, jeśli Odbiorca rozdzieli instalacje wodociągowe w budynku umożliwiające odrębne opomiarowanie.

3. W przypadku, o którym mowa w ust. 2, Przedsiębiorstwo pokrywa koszty wodomierza głównego.

Rozdział 11.

Przepisy przejściowe i końcowe

W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem mają zastosowanie przepisy ustawy wraz przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie

**Przewodniczący Rady Miejskiej
w Pilźnie**

mgr inż. Czesław Ziaja

UZASADNIENIE

Zgodnie z art. 19 ust. 1 – 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152 z późn. zm.) Rada Miejska na podstawie projektu regulaminu dostarczania wody i odbioru ścieków (Uchwała Nr XLVIII/350/2018 Rady Miejskiej w Pilźnie z dnia 18 czerwca 2018 roku)

oraz opinii Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie z dnia 19.09.2018 roku uchwała regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków i przekazuje uchwałę wraz z ww opinią Wojewodzie Podkarpackiemu.

**Przewodniczący Rady Miejskiej
w Pilźnie**

mgr inż. Czesław Ziaja