

UCHWAŁA NR 14/2018
ZGROMADZENIA KOMUNALNEGO ZWIĄZKU GMIN „DOLINA REDY I CHYLONKI”

z dnia 24 września 2018 r.

w sprawie: regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

Na podstawie art. 19 ust. 3 – 5 w zw. z art. 2 pkt 1 i art. 3 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity: Dz. U. z 2018r. poz. 1152) z przywołaniem art. 8 ustawy z dn. 27 października 2017r. o zmianie ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2017r. poz. 2180) oraz § 3 ust. 1 pkt 1 Statutu Komunalnego Związku Gmin "Dolina Redy i Chylonki" w Gdyni (Dz. Urz. Woj. Gdańskiego z 1991r. Nr 21, poz. 147 ze zm. objętymi: Dz. Urz. Woj. Gdańskiego z 1995r. Nr 31, poz. 139, Dz. Urz. Woj. Pomorskiego z 2006r. Nr 99, poz. 2044; z 2009r. Nr 57, poz. 1094, z 2012r. poz. 2527, z 2018r. poz. 952) Zgromadzenie Komunalnego Związku Gmin "Dolina Redy i Chylonki" uchwala regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków o następującej treści:

Rozdział 1.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstw wodociągowo-kanalizacyjnych oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie następujących gmin uczestniczących w Komunalnym Związku Gmin „Dolina Redy i Chylonki”: Gmina Miasto Gdynia, Miasto Rumia, Miasto Reda, Miasto Wejherowo oraz Gmin Kosakowo, Szemud i Wejherowo.

§ 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 (tj. Dz. U. z 2017 r., poz. 328, 1566, 2180 oraz z 2018r. poz. 650). Pojęcia używane w niniejszym regulaminie mają znaczenie nadane im w tej ustawie.

Rozdział 2.

**MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO
WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY
I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

§ 3. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków ma obowiązki:

- a) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do: i. dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, ii. realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem, zgodnym w szczególności z przepisami wydanymi na podstawie art. 7 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. - Prawo budowlane (tj. Dz. U. z 2017 r. poz. 1332 z późn. zmianami), iii. odbioru ścieków o stanie i składzie zgodnym z ustawą oraz przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie i w celu jej wykonania,
- b) zapewnić jakość dostarczanej wody odpowiadającą wymaganiom określonym w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 ustawy,
- c) dostarczać odbiorcy usług wodę z sieci wodociągowej na podstawie zawartej z nim pisemnej umowy,
- d) odbierać od odbiorcy usług ścieki na podstawie pisemnej umowy zawartej z odbiorcą usług,
- e) wydawać warunki techniczne niezbędne do podłączenia nieruchomości do sieci na zasadach określonych niniejszym regulaminem,
- f) spełniać obowiązki informacyjne opisane w niniejszym regulaminie.

2. W celu wykonania obowiązku zapewnienia zdolności posiadanych urządzeń wodociągowych i/lub urządzeń kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem oraz wykonania dostaw wody i odbierania odprowadzanych ścieków w sposób ciągły i niezawodny, a także zapewnienia należytej jakości dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków, przedsiębiorstwo jest zobowiązane w szczególności do:

- a) prawidłowej eksploatacji posiadanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,

- b) dokonywania przeglądów, konserwacji, napraw i remontów posiadanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
- c) budowy oraz modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z uchwalonego wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa i posiadanych przez nie środków finansowych,
- d) instalowania i utrzymywania (na swój koszt) u odbiorcy usług wodomierza głównego,
- e) dokonywania kontroli działania wodomierzy głównych,
- f) niezwłocznego zabezpieczenia miejsca awarii i usunięcia jej w jak najkrótszym terminie,
- g) zaopatrywania odbiorców usług w wodę, poprzez jej dostawę do nieruchomości, o której mowa w umowie zawartej z odbiorcą usług zgodnie z warunkami technicznymi przyłączenia tej nieruchomości do sieci, spełniającej poniższe warunki: i. ciśnienie w miejscu określonym w umowie jako miejsce wykonania usługi z tytułu zaopatrzenia w wodę jest nie mniejsze niż 0,2 MPa, ii. jakość spełnia wymagania określone przepisami prawa, iii. ilość jest nie mniejsza niż określona w warunkach przyłączenia.
- h) prowadzenia regularnej kontroli jakości dostarczanej wody,
- i) zapewniania należytych warunków odbioru ścieków oraz jakości oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych, oraz kontroli przestrzegania przez odbiorców usług warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych.

3. Przedsiębiorstwo przyjmuje do sieci kanalizacyjnej w sposób ciągły ścieki odpowiadające warunkom tj. o stanie i składzie oraz w ilości określonych w umowie zawartej z odbiorcą usług, warunkach przyłączenia nieruchomości do sieci oraz przepisach powszechnie obowiązujących, które nie stanowią zagrożenia dla:

- a) zdrowia lub życia ludzi, w tym osób obsługujących urządzenia kanalizacyjne,
- b) konstrukcji budowlanych i wyposażenia technicznego urządzeń kanalizacyjnych,
- c) procesu oczyszczania ścieków,
- d) składu osadów ściekowych w sposób uniemożliwiający ich gospodarcze wykorzystanie.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa dopuszczalne wskaźniki zanieczyszczeń odbieranych ścieków jak również kontroluje czy jakość przyjmowanych ścieków jest zgodna z obowiązującymi przepisami.

§ 4. 1. Wykonanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obowiązków, o których mowa w § 3 warunkowane jest:

- a) wykonaniem wewnętrznej instalacji wodociągowej w sposób zabezpieczający przed cofnięciem się wody do sieci wodociągowej,
- b) utrzymaniem przez odbiorcę usług posiadanych przez niego wewnętrznych instalacji wodociągowych w nieruchomości oraz przyłącza, jeżeli umowa z nim zawarta nie stanowi inaczej, w stanie technicznym uniemożliwiającym wtórne zanieczyszczenie wody w wyniku wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego,
- c) posiadaniem przez przedsiębiorstwo informacji o awaryjnych zmianach ilości i jakości odprowadzanych ścieków,
- d) niedokonywaniem bez uzgodnień z przedsiębiorstwem zmian sposobu przyłączenia do sieci w stosunku do uzyskanych warunków przyłączenia nieruchomości do sieci,
- e) użytkowaniem wewnętrznej instalacji kanalizacyjnej oraz przyłącza w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej.

2. W zakresie dostarczania wody i odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo:

- a) wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego odbiorcy usług w celach określonych w art. 7 ustawy,
- b) przeprowadzania kontroli prawidłowości realizacji robót zgodnie z warunkami przyłączenia do sieci,

- c) przeprowadzania kontroli technicznego stanu przyłącza w czasie jego użytkowania,
- d) wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza przedstawienia przez inwestora dokumentów stwierdzających jego wykonanie zgodnie z przepisami prawa budowlanego i sanitarnego.

§ 5. Odbiorca w zakresie obowiązku przedsiębiorstwa wodociągowo kanalizacyjnego polegającego na zapewnieniu odbiorcy minimalnego poziomu usług świadczonych usług ma prawo do:

- 1) odbierania w sposób ciągły wody o ciśnieniu i jakości zgodnej z przepisami prawa a w tym niniejszym regulaminem oraz z umową zawartą przez niego z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym;
- 2) odprowadzania ścieków w sposób nieprzerwany;
- 3) bezpłatnego korzystania z zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody, wskazanych w Rozdziale VIII pt. SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI USŁUG I ODPOWIEDNICH PARAMETRÓW DOSTARCZANEJ WODY I WPROWADZANYCH DO SIECI KANALIZACYJNEJ ŚCIEKÓW;
- 4) zgłaszania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu reklamacji, o których mowa w Rozdziale IX pt. STANDARDY OBSŁUGI USŁUGOBIORCÓW, SPOSOBY ZAŁATWIANIA REKLAMACJI ORAZ WYMIANY INFORMACJI DOTYCZĄCYCH W SZCZEGÓLNOŚCI ZAKŁÓCEŃ W DOSTAWIE WODY I ODPROWADZANIU ŚCIEKÓW;
- 5) uzyskiwania od przedsiębiorstwa informacji m.in. dotyczącej warunków przyłączenia nieruchomości do sieci, jakości wody, planowanych przerw w dostawach wody i/lub odbiorze ścieków, zastępczych punktach zaopatrzenia w wodę, terminu i sposobu rozpatrzenia złożonej reklamacji.

Rozdział 3.

WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

§ 6. 1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy zawieranej pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym i odbiorcą usług.

2. Warunkiem zawarcia umowy w przedmiocie dostarczania wody i odprowadzania ścieków jest wystąpienie z wnioskiem do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

3. W przypadku nieruchomości zabudowanych budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi, umowa jest zawierana z ich właścicielem lub z zarządcą a na ich pisemny wniosek, w przypadkach wskazanych w art. 6 ustawy – umowa taka zawierana jest z osobą korzystającą z lokalu w takim budynku.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia zainteresowanym podmiotom informacje o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o dokumentach przedstawianych przez odbiorców usług w celu podpisania umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umowy, w szczególności poprzez zamieszczenie tych informacji na stronie internetowej przedsiębiorstwa, w siedzibie przedsiębiorstwa oraz w punkcie obsługi klienta.

5. W przypadku posługiwania się przez przedsiębiorstwo wzorcami umów lub Ogólnymi Warunkami Umów, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne aktualne wzorce lub ogólne warunki umów zamieszcza na stronie internetowej przedsiębiorstwa jak również w siedzibie przedsiębiorstwa oraz w punkcie obsługi klienta.

6. W terminie nie dłuższym niż 14 dni od otrzymania przez przedsiębiorstwo wodociągowo kanalizacyjne wniosku o zawarcie umowy, przedsiębiorstwo informuje wnioskodawcę o gotowości do jej zawarcia.

7. Umowa, o której mowa w ust. 1, może zostać zawarta w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub poza tym lokalem.

8. W przypadku zawierania umowy poza lokalem przedsiębiorstwa przedsiębiorstwo dostarcza wnioskodawcy dwa egzemplarze projektu umowy w celu ich podpisania przez wnioskodawcę i zwrotu do przedsiębiorstwa, które po podpisaniu umowy przekazuje jeden jej egzemplarz wnioskodawcy.

9. W sytuacji zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, odbiorcy usług będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od takiej umowy w terminach i zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tj. Dz. U. z 2017, poz. 683 z późn. zmianami).

Rozdział 4.

SPOSÓB ROZLICZEŃ W OPARCIU O CENY I STAWKI OPŁAT USTALONE W TARYFACH

§ 7.1. Umowa zawierana przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcą usług o *zaopatrzenie w wodę* lub odprowadzanie ścieków zawiera ceny i stawki opłat wynikające z aktualnie obowiązującej taryfy oraz określa długość okresu rozliczeniowego, sposób i terminy zapłaty za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo na rzecz odbiorcy usług.

2. Podstawę do ustalania ilości wody dostarczonej do nieruchomości stanowią wskazania wodomierza głównego, a w przypadku lokalu w budynkach wielolokalowych, z uwzględnieniem postanowień ust. 7, wskazania wodomierza głównego i wodomierzy przy punktach czerpalnych.

3. Ustalenie ilości wody bezpowrotnie zużytej np. do podlewania terenów zielonych następuje na podstawie wskazań wodomierza dodatkowego.

4. Wskazania wodomierzy, wodomierzy przy punktach czerpalnych, dodatkowych wodomierzy do pomiaru wody bezpowrotnie zużytej, odczytuje przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w okresach określonych w umowie.

5. Jeżeli w umowie nie postanowiono inaczej, odczyty wodomierzy dokonywane są w takich samych okresach rozliczeniowych, różnych dla poszczególnych grup odbiorców usług.

6. W umowie łączącej przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcą usług może zostać wprowadzona możliwość dokonywania odczytów wodomierzy samodzielnie przez odbiorcę usług, których wyniki przekazuje on przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu.

7. Dla potrzeb rozliczeń z osobami korzystającymi z lokali w budynkach wielolokalowych oraz z właścicielem lub zarządcą tego budynku w umowie może zostać wprowadzona możliwość prowadzenia rozliczeń za dostarczoną wodę/odprowadzane ścieki na podstawie prognozy ilości usług, które mają być świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

8. Dla potrzeb rozliczeń z osobami korzystającymi z lokali w budynkach wielolokalowych w umowie może zostać wprowadzona możliwość prowadzenia rozliczeń za dostarczoną wodę/odprowadzane ścieki na podstawie raportów sporządzanych przez właściciela lub zarządcę budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, określających:

- a) wskazania wodomierza głównego,
- b) ilość wody dostarczonej w danym okresie rozliczeniowym do poszczególnych lokali, z których korzystają osoby będące stronami umów z przedsiębiorstwem,
- c) wskazania wodomierza dodatkowego,
- d) różnicę między wskazaniami wodomierza głównego i ilością wody, o której mowa w lit. b), z uwzględnieniem wskazań wodomierza dodatkowego, o którym mowa w lit. c).

9. W przypadku nieprzekazania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu raportu, o którym mowa w ust. 8 w terminie określonym w umowie, przedsiębiorstwo ustala należności za dostarczoną wodę/odprowadzone ścieki zgodnie z regułami opisanymi w ust. 2 – 5 oraz § 8 ust. 1-4.

10. W przypadku braku wodomierza głównego ilość dostarczonej wody do nieruchomości ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone w przepisach wykonawczych do art. 27 ust. 3 ustawy.

11. W sytuacji stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody zgodnie z uregulowaniami przepisów wykonawczych do art. 27 ust. 2 ustawy.

12. Postanowienia ust. 11 znajdują także zastosowanie w sytuacji, gdy:

- a) nie dokonano odczytu z powodu braku dostępu do wodomierza głównego i/lub urządzenia pomiarowego,
- b) odbiorca usług nie przekazał przedsiębiorstwu danych o wskazaniach wodomierza głównego i/lub urządzenia pomiarowego. W przypadku jednak, gdy na skutek okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi odbiorca usług, ustalenie należności w sposób wskazany w ust. 11 nie jest możliwe, przedsiębiorstwo stosuje uregulowanie ust. 10 tj. ustala należność w oparciu o przeciętne normy zużycia wody wynikające z przepisów wykonawczych do art. 27 ust.3 ustawy.

13. Faktura wystawiona w oparciu o ustalenia opisane w ust. 12 zostanie skorygowana w przypadku stwierdzenia rozbieżności między ustaleniem dokonany przez przedsiębiorstwo zgodnie z tym uregulowaniem a rzeczywistą ilością pobranej wody i/lub odprowadzonych ścieków, ustaloną po wystawieniu tej faktury.

14. Jeżeli w umowie zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług przewidziano rozliczenia z tytułu zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, przedsiębiorstwo, bez dokonywania zmiany zawartej umowy, dostosowuje wysokość należności za świadczone usługi odpowiednio do liczby przebywających na terenie nieruchomości osób. Liczbę tą określa jest na podstawie pisemnego oświadczenia odbiorcy usług.

§ 8. 1. Podstawę do ustalania ilości ścieków odprowadzanych z nieruchomości stanowią wskazania urządzenia pomiarowego.

2. Wskazania urządzenia pomiarowego odczytuje przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w okresach określonych w umowie.

3. W umowie łączącej przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcą usług może zostać wprowadzona możliwość dokonywania odczytów urządzenia pomiarowego samodzielnie przez odbiorcę usług, których wyniki przekazuje on przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu.

4. Jeżeli w umowie nie postanowiono inaczej, urządzenia pomiarowe są odczytywane w takich samych okresach rozliczeniowych, różnych dla poszczególnych grup odbiorców usług.

5. W razie braku urządzenia pomiarowego ilość odprowadzanych ścieków ustala się zgodnie z ustawą oraz przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 27 ust.2.

6. Rozliczenia za odprowadzane ścieki w przypadku niedokonania odczytu z powodu braku dostępu do urządzenia pomiarowego lub nieprzekazania przedsiębiorstwu przez odbiorcę usług danych o wskazaniach tego urządzenia reguluje § 7 ust.12.

7. Podstawą naliczenia opłaty za ścieki, których stan i skład przekracza parametry określone zgodnie z obowiązującymi przepisami (w dalszej części zwana opłatą) jest dodatkowy ładunek zanieczyszczeń, obliczony jako różnica między ładunkiem całkowitym stwierdzonym na podstawie próbek ścieków pobranych w czasie kontroli, a ładunkiem dopuszczalnym.

8. Po stwierdzeniu przekroczenia dopuszczalnego/ych ładunku/ów zanieczyszczeń przedsiębiorstwo określa dobowy wymiar opłaty wynikającej z obowiązującej taryfy oraz termin rozpoczęcia jej naliczania, o czym powiadamia odbiorcę usług na piśmie w terminie nie późniejszym niż 14 dni od daty uzyskania wyników kontroli, załączając do powiadomienia wyniki pomiarów wraz z naliczeniem dobowego wymiaru opłaty.

9. Opłata ustalana jest w następujący sposób:

- a) w przypadku przekroczenia dopuszczalnych ładunków równocześnie w kilku wskaźnikach zanieczyszczeń w poszczególnych kategoriach obowiązującej taryfy za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, wymiar opłaty ustalany jest przyjmując ten ze wskaźników w każdej z kategorii, którego przekroczenie pociąga za sobą wyższą opłatę,
- b) w przypadku przekroczenia dopuszczalnych wartości równocześnie we wskaźnikach zanieczyszczeń kategorii I, II lub III, wymiar opłaty ustala się jako sumę opłat ustalonych we wszystkich tych kategoriach,
- c) do naliczania opłaty za przekroczenia dopuszczalnych wskaźników zanieczyszczenia ścieków przyjmowany jest wynik podany w sprawozdaniu z badań, bez uwzględniania niepewności pomiaru.

10. Dobowy wymiar opłaty ulega zmianie na wniosek odbiorcy usług, gdy wykaże on, że wielkość przekroczeń stwierdzonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne uległa zmianie albo gdy przedsiębiorstwo w wyniku przeprowadzonej kontroli ustali, że ustało naruszenie stanu i składu odprowadzanych ścieków.

11. Wniosek, wymieniony w ust. 10, powinien zawierać:

- a) wyniki pomiarów stanu i składu ścieków dokonanych w miejscach i przy zachowaniu warunków zastosowanych w czasie stwierdzenia danego przekroczenia, uzyskane nie wcześniej, niż 14 dni przed złożeniem wniosku,
- b) informację o sposobie osiągnięcia przez odbiorcę usług ograniczenia przekroczenia ładunku zanieczyszczeń.

12. Przedsiębiorstwo wodociągowo kanalizacyjne zobowiązane jest ustosunkować się do wniosku opisanego w ust. 11 w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia jego otrzymania. Jeżeli w tym terminie przedsiębiorstwo stwierdzi, że pomimo złożonego wniosku przekroczenie nie uległo zmianie lub że jest ono wyższe, niż wynika to z przedstawionych przez odbiorcę usług wyników pomiarów, w pierwszym przypadku obowiązuje dotychczasowa opłata za przekroczenia a w drugim przedsiębiorstwo wodociągowo kanalizacyjne ustala nowy dobowy wymiar opłaty poczynając od dnia stwierdzenia przekroczeń po wpłynięciu do przedsiębiorstwa wniosku odbiorcy usług.

13. Jeżeli przedsiębiorstwo nie zakwestionuje zasadności wniosku odbiorcy usług, o którym mowa w ust. 10-11 w terminie 30 dni od daty jego doręczenia, nowy dobowy zgodny z wnioskiem odbiorcy usług wymiar opłaty ustala się od dnia wykonania pomiarów przez odbiorcę usług.

14. Przedsiębiorstwo działając na wniosek odbiorcy usług lub z własnej inicjatywy przeprowadza ponowne kontrole stanu i składu ścieków odprowadzanych do sieci. Jeżeli w ich trakcie przedsiębiorstwo stwierdzi ustanie naruszeń stanu i/lub składu odprowadzanych ścieków, zaprzestaje naliczania opłaty od dnia wpłynięcia wniosku odbiorcy usług w przypadku kontroli przeprowadzanej na wniosek odbiorcy usług lub od dnia dokonania kontroli przez przedsiębiorstwo w przypadku działania przez nie z inicjatywą własną.

Rozdział 5.

WARUNKI TECHNICZNE OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚCI DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH

§ 9. 1. Możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo kanalizacyjne jest uzależniona od lokalizacji nieruchomości oraz parametrów technicznych sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej posiadanej przez przedsiębiorstwo takich jak przepustowość, zdolność produkcyjna, stan techniczny oraz zdolności urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości, pod odpowiednim ciśnieniem i o należytej jakości oraz zdolności posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny.

2. Planowany przez przedsiębiorstwo wodociągowo kanalizacyjne zakres usług wodociągowo kanalizacyjnych w przyszłości i wynikająca z niego możliwość dostępu do tych usług określony jest w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa, który uchwalany jest przez Zgromadzenie Komunalnego Związku Gmin "Dolina Redy i Chylonki."

3. Na wniosek zainteresowanego podmiotu przedsiębiorstwo udostępnia do wglądu wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu i/lub wydaje informację o dostępie określonej nieruchomości do usług wodociągowo-kanalizacyjnych.

4. W przypadku, gdy z informacji, o której mowa w ust. 3 wynika, że w terminie oczekiwanym przez zainteresowany podmiot dostęp określonej nieruchomości do usług wodociągowo kanalizacyjnych nie jest możliwy, a plany inwestycyjne podmiotu wyprzedzają plany inwestycyjne przedsiębiorstwa wodociągowo kanalizacyjnego, podmiot ten może wybudować urządzenia wodociągowe i/lub kanalizacyjne niezbędne do korzystania z usług przedsiębiorstwa.

5. Budowa urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych, o których mowa w ust. 4 następuje na podstawie umowy zawartej przez ich inwestora z przedsiębiorstwem wodociągowo kanalizacyjnym. Umowa ta określa warunki budowy takich urządzeń, ich przyłączenie do sieci, przekazanie takich urządzeń jak również wzajemne rozliczenia z tego tytułu.

Rozdział 6.

WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI

§ 10. 1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci składa do przedsiębiorstwa wodociągowo kanalizacyjnego wniosek o przyłączenie.

2. Z wnioskiem o przyłączenie nieruchomości do sieci wystąpić mogą osoby, które:

- a) posiadają tytuł prawny do korzystania z tej nieruchomości,
- b) korzystają z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

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

- a) oznaczenie wnioskodawcy,
- b) wskazanie nieruchomości, która ma być przyłączana do sieci,

- c) określenie: i. rodzaju i parametrów wewnętrznej instalacji wodociągowej i/lub kanalizacyjnej w nieruchomości wnioskodawcy, ii. charakterystycznych wielkości zapotrzebowania na wodę, a w szczególności maksymalnego dobowego i godzinowego zapotrzebowania na wodę oraz przeznaczenia wody, iii. rodzaju i ilości, a w przypadku wnioskodawców odprowadzających ścieki przemysłowe – również jakości odprowadzanych ścieków,
- d) ogólne informacje określające charakterystykę techniczną obiektu, do którego będzie dostarczana woda, w szczególności: i. powierzchnię użytkową i rodzaj lokali (mieszkalne, użytkowe) w budynkach zasilanych w wodę, ii. wyposażenie lokali i obiektów w wewnętrzną instalację wodociągową oraz wewnętrzną instalację kanalizacyjną,
- e) planowany termin rozpoczęcia poboru wody i/lub zrzutu ścieków.

§ 11. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo kanalizacyjne wydaje osobie ubiegającej się o podłączenie nieruchomości dokument pod nazwą „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej” (w dalszej części zwane warunkami przyłączenia).

2. Warunki przyłączenia wydawane są przez przedsiębiorstwo z uwzględnieniem interesu wnioskodawcy oraz z uwzględnieniem:

- a) bezpieczeństwa, poprawności i efektywności funkcjonowania urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych,
- b) wymagań bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, a w szczególności przepisów prawa budowlanego.

3. Przedsiębiorstwo wydaje warunki przyłączenia w terminie nie dłuższym niż 14 dni od otrzymania wniosku o przyłączenie do sieci.

4. W przypadku niemożliwości zachowania terminu wskazanego w ust. 3 przedsiębiorstwo wodociągowo kanalizacyjne pisemnie informuje wnioskodawcę o tym fakcie wskazując przyczyny niewydania warunków przyłączenia w terminie, jednocześnie określając nowy termin ich wydania. Ostateczny termin wydania warunków przyłączenia nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia wniosku.

5. Warunki przyłączenia muszą być dostarczone wnioskodawcy na piśmie.

6. Warunki przyłączenia zawierają co najmniej:

- a) wskazanie miejsca i sposobu przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego,
- b) potwierdzenie lub ustalenie maksymalnej ilości wody dostarczanej do nieruchomości,
- c) potwierdzenie lub ustalenie maksymalnej ilości ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość,
- d) informacje o konieczności przeprowadzenia prób i odbiorów częściowych oraz końcowego przy udziale przedsiębiorstwa,
- e) okres ważności wydanych warunków przyłączenia, który nie może być krótszy niż 2 lata od dnia ich wydania.

7. W uzasadnionych przypadkach przedsiębiorstwo uprawnione jest do ustalania szczegółowych wymagań technicznych dotyczących przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego oraz wewnętrznej instalacji wodociągowej i/lub kanalizacyjnej, jak również warunków ich eksploatacji. Wymagania te nie mogą być niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa a ich ustalenie musi być przez przedsiębiorstwo uzasadnione.

8. Przedsiębiorstwo uprawnione jest do żądania, aby odbiorca usług wykonał na granicy nieruchomości studzienkę lub szafkę wodomierzową, jeżeli:

- a) nieruchomość gruntowa nie jest zabudowana
- b) nie istnieje żadne pomieszczenie nadające się do zamontowania wodomierza głównego, które spełnia wymagania określone przepisami prawa.

9. Przedsiębiorstwo ma obowiązek na żądanie wnioskodawcy udzielić mu informacji i wyjaśnień dotyczących warunków przyłączenia do sieci jak również ustosunkować się do zgłaszanych przez niego wniosków i propozycji.

10. Określenie warunków przyłączenia może nastąpić w drodze zawarcia tzw. umowy przyłączeniowej. Zawarcie takiej umowy następuje nie później niż w terminie do 30 dni od dnia złożenia w przedsiębiorstwie takiego wniosku.

11. Do przedłużenia ważności warunków przyłączenia znajdują zastosowanie uregulowania regulaminu dotyczące wydania warunków przyłączenia.

12. Warunkiem przyłączenia nieruchomości do sieci jest uzyskanie od przedsiębiorstwa warunków przyłączenia oraz dokonanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru przyłącza.

Rozdział 7.

SPOSÓB DOKONYWANIA PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO ODBIORU WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§ 12. 1. Przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych przed i po ich uruchomieniu.

2. W ramach sprawdzenia odbieranego przyłącza, przedsiębiorstwo kontroluje zgodność wykonanych prac z wydanymi przez nie warunkami przyłączenia oraz bada jego zgodność z przepisami prawa i z projektem przyłącza jeżeli był on sporządzany.

3. Jeżeli warunki przyłączenia obejmowały również obowiązek wybudowania przez przyszłego odbiorcę usług, urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych, to warunkiem przystąpienia do odbioru przyłącza jest wcześniejszy odbiór tych urządzeń.

4. W ramach odbioru wykonanego przyłącza kanalizacyjnego przedsiębiorstwo 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 ona wyposażona w urządzenia wymagane dla rodzaju ścieków, który ma być odprowadzany z nieruchomości odbiorcy usług.

5. W przypadku, gdy czynności, o których mowa w ust. 1 - 4 doprowadzą do stwierdzenia wad w przyłączy wodociągowym lub kanalizacyjnym, albo w wewnętrznej instalacji kanalizacyjnej, przedsiębiorstwo jest upoważnione do odmowy odbioru przyłącza do czasu ich usunięcia.

6. Dla potrzeb uregulowania ust. 5 wady przyłącza oznaczają stwierdzone niezgodności wykonanego przyłącza z dokumentacją projektową jeżeli była sporządzana, warunkami przyłączenia wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, nie spełnienie warunku opisanego w ust. 2 lub w ust. 3, istnienie połączenia wewnętrznej instalacji kanalizacyjnej w nieruchomości odbiorcy usług z odbiornikiem wód opadowych lub roztopowych, brak wyposażenia wewnętrznej instalacji kanalizacyjnej w nieruchomości odbiorcy usług w urządzenia wymagane dla rodzaju ścieków, który ma być odprowadzany z nieruchomości odbiorcy usług.

7. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić odbioru wykonanego przyłącza, jeżeli zostało ono wykonane bez uzgodnienia warunków przyłączenia nieruchomości do sieci albo zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami albo pomimo stwierdzonych wad wymienionych w ust. 6 nie zostały one usunięte lub gdy przeprowadzenie odbioru jest niemożliwe ze względu na zasypanie przyłącza.

§ 13. 1. Próby i odbiory częściowe oraz końcowe określone w warunkach przyłączenia są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorcy usług, a ich wyniki potwierdzane są w zapisach sporządzanych na tę okoliczność protokołach.

2. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) winny być zgłaszane do odbioru przed ich zasypaniem.

3. Przed zasypaniem podmiot przyłączany zobowiązany jest wykonać operat geodezyjny, w zakresie wskazanym w przepisach wykonawczych do art. 43 ust. 4 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo Budowlane (tj. Dz. U. z 2017 r., poz. 1332 z późn. zmianami), w dwóch egzemplarzach, z których jeden dostarczy do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, a drugi do odpowiedniego organu, do którego właściwości należy aktualizacja dokumentacji geodezyjnej.

§ 14. 1. Po zgłoszeniu przez odbiorcę usług lub jego przedstawiciela gotowości do odbioru, przedsiębiorstwo uzgadnia jego termin. Termin ten nie powinien być późniejszy niż 3 dni robocze od daty doręczenia przedsiębiorstwu zgłoszenia gotowości do odbioru.

2. Przedsiębiorstwo sporządza protokół odbioru technicznego przyłącza w ciągu 7 dni od daty dostarczenia przez odbiorcę usług kompletnej dokumentacji wymaganej w warunkach przyłączenia oraz przez przepisy powszechnie obowiązujące.

§ 15. 1. Zgłoszenie odbioru przyłącza powinno zawierać, co najmniej:

- a) dane identyfikujące inwestora i wykonawcy oraz adres przyłącza,
- b) proponowany przez zgłaszającego termin odbioru,
- c) inne warunki odbioru, np. konieczność zamknięcia sieci eksploatowanej.

2. Protokół odbioru przyłącza powinien zawierać, co najmniej:

- a) dane wskazane w ust. 1 lit. a) i b),
- b) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia),
- c) rodzaj ścieków odprowadzanych przyłączem kanalizacyjnym,
- d) uwagi dotyczące różnic pomiędzy wydanymi warunkami przyłączenia lub jego dokumentacją a zrealizowanym przyłączem – jeżeli wystąpią,
- e) wyniki sprawdzenia dokonane zgodnie z §12 ust. 3 – jeżeli dotyczy to odbieranego przyłącza,
- f) wyniki sprawdzenia dokonane zgodnie z § 12 ust. 4 – jeżeli dotyczy to odbieranego przyłącza
- g) dane i podpisy osób biorących udział w czynnościach odbioru.

Rozdział 8.

SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI USŁUG I ODPOWIEDNIICH PARAMETRÓW DOSTARCZANEJ WODY I WPROWADZANYCH DO SIECI KANALIZACYJNEJ ŚCIEKÓW

§ 16. W przypadku niedotrzymania ciągłości usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne oraz/lub odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek:

- 1) poinformować odbiorców usług o takich przypadkach, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody, zgodnie z postanowieniami §3,
- 2) w sytuacji uregulowanej w § 18 zapewnić odbiorcom usług zastępcze punkty poboru wody oraz poinformować odbiorców usług o lokalizacji takich punktów,
- 3) podjąć bez zwłoki 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.

§ 17. 1. W przypadku planowanych ograniczeń w dostawie wody i/lub odprowadzaniu ścieków powodowanych koniecznością przeprowadzenia planowanych prac eksploatacyjnych np. konserwacyjnych, remontowych, modernizacyjnych sieci przedsiębiorstwo ma obowiązek powiadomić odbiorców usług o planowanej przerwie w dostawie wody i/lub odbiorze ścieków, poprzez powieszenie informacji na drzwiach wejściowych do budynków w rejonie, w którym przerwa ma nastąpić, poprzez zamieszczenia informacji na ogólnodostępnej tablicy ogłoszeń w lokalu przedsiębiorstwa oraz na ogólnodostępnej witrynie internetowej oraz poprzez środki masowego przekazu:

- a) najpóźniej na 5 dni przed planowanym terminem przerwy – jeżeli ma ona trwać krócej, niż 12 godzin lub
- b) najpóźniej na 7 dni przed planowanym terminem przerwy – jeżeli ma ona trwać dłużej niż 12 godzin.

2. W powiadomieniu, o którym mowa w ust. 1 przedsiębiorstwo podaje obszar, w którym wystąpią przerwy i przewidywany czas jej/ich trwania.

3. O przerwach w świadczeniu usług spowodowanych wystąpieniem innych, niż planowane okoliczności jak np. awaria sieci, potrzeba zwiększenia dopływu wody do hydrantów pożarowych, wydanie decyzji przez inspekcję sanitarną, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powiadamia niezwłocznie odbiorców usług w środkach masowego przekazu oraz poprzez ogłoszenie na stronie internetowej.

§ 18. 1. W przypadku, gdy niedotrzymanie ciągłości usług w zakresie zaopatrzenia w wodę trwa dłużej niż 12 godzin, przedsiębiorstwo zobowiązane jest zapewnić odbiorcom usług zaopatrzenie w wodę z zastępczego źródła, np. beczkowszu, informując odbiorców usług o jego lokalizacji w sposób określony w § 17 ust. 1.

2. Zastępcze źródło zaopatrzenia w wodę powinno być usytuowane w rejonie, w którym występuje okresowe niedotrzymanie ciągłości usług w zakresie zaopatrzenia w wodę przez czas trwania tej przerwy. Usytuowanie zastępczego źródła poboru wody musi znajdować się w racjonalnej dla odbiorów usług odległości od ich nieruchomości tj. takiej, która nie będzie wiązała się dla odbiorców usług ze znacznymi trudnościami w korzystaniu z zastępczego źródła zaopatrzenia w wodę.

3. Sposób postępowania określony w ust. 1 i 2 ma zastosowanie również w przypadku, gdy jakość wody nie spełnia wymagań określonych przepisami prawa.

§ 19. 1. Odbiorca usług odprowadza do sieci kanalizacyjnej ścieki, których stan i skład odpowiada wskaźnikom określonym w przepisach i umowie.

2. Przez stan ścieków należy rozumieć temperaturę, odczyn (pH) i przewodność elektryczną właściwą, zaś przez skład ścieków – stężenie zanieczyszczeń zawartych w ściekach.

3. W uzasadnionych przypadkach przedsiębiorstwo może w umowie ustalić dla danego odbiorcy usług wartości wyższe lub niższe od dopuszczalnych wskaźników zanieczyszczeń, określonych obowiązującymi przepisami.

4. Przedsiębiorstwo ma prawo wydawania i egzekwowania zaleceń mających na celu poprawę stanu i składu ścieków wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych.

5. W celu ustalenia, czy ilość i jakość ścieków jest zgodna z obowiązującymi warunkami określonymi w przepisach i umowie, przedsiębiorstwo ma prawo pobierać do analizy laboratoryjnej próby ścieków w punkcie kontroli ścieków, zwanym dalej „punktem kontrolnym”, ustalonym w sposób opisany w § 20.

§ 20. 1. Przedsiębiorstwo ustala lokalizację punktu kontrolnego w taki sposób, że punkt ten znajduje się najbliżej miejsca zmieszania wszystkich ścieków wytwarzanych przez odbiorcę usług.

2. Przedsiębiorstwo ustala więcej, niż jeden punkt kontrolny, gdy ścieki z nieruchomości odprowadzane są więcej niż jednym przyłączem kanalizacyjnym.

3. Przedsiębiorstwo zawiadamia na piśmie odbiorcę usług o lokalizacji punktu kontrolnego, ustalonego zgodnie z ust. 1 lub 2.

4. Jeżeli ustalona zgodnie z ust. 1 lokalizacja punktu kontrolnego nie zapewnia rzetelności kontroli ilości i jakości ścieków odprowadzanych przez odbiorcę usług, a nie ma możliwości wskazania innej lokalizacji, przedsiębiorstwo może zobowiązać odbiorcę usług do dokonania niezbędnych zmian technicznych w zakresie zapewniającym rzetelność kontroli.

5. Stan i skład ścieków ustalane są na podstawie wyników badań próbek pobranych przez przedsiębiorstwo wodociągowo kanalizacyjne w obecności przedstawiciela odbiorcy usług, a jeżeli odprowadzanie ścieków trwa krócej niż jedną godzinę – na podstawie jednego pomiaru.

6. Odbiorca usług nie może odmówić poddania się kontroli ani jej utrudniać. W przypadku, gdy pomimo zawiadomienia o kontroli przedstawiciel odbiorcy usług nie stawia się w punkcie kontrolnym, przedstawiciele przedsiębiorstwa mogą dokonać poboru prób bez jego uczestnictwa.

§ 21. 1. Przedsiębiorstwo może zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadku, gdy jakość ścieków wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa, a w szczególności, gdy ścieki stanowią zagrożenie, o którym mowa w § 3 ust. 3 lit. a) – d).

2. Postanowienie ust. 1 nie narusza innych uprawnień przedsiębiorstwa wynikających z przepisów prawa powszechnie obowiązującego.

Rozdział 9.

STANDARDY OBSŁUGI OBIORCÓW USŁUG, SPOSOBY ZAŁATWIANIA REKLAMACJI ORAZ WYMIANY INFORMACJI DOTYCZĄCYCH W SZCZEGÓLNOŚCI ZAKŁÓCEŃ W DOSTAWIE WODY I ODPROWADZANIU ŚCIEKÓW

§ 22. 1. Przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnić odbiorcom usług należyty poziom obsługi, a w szczególności zapewnia ono wyodrębnione stanowiska pracy do spraw obsługi klienta a w razie potrzeby – dział obsługi klienta.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia w swojej siedzibie, punkcie obsługi klienta i na stronie internetowej informacje zawierające co najmniej:

- a) wskazanie komórki organizacyjnej upoważnionej do kontaktów z odbiorcami usług oraz podmiotami ubiegającymi się o przyłączenie nieruchomości do sieci oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji,
- b) dane umożliwiające kontakt z przedsiębiorstwem ,
- c) sposób przyjmowania i tryb rozpatrywania reklamacji oraz udzielania przez przedsiębiorstwo informacji.

§ 23. 1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielania informacji dotyczących:

- a) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej,
- b) zawierania umów w przedmiocie zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków oraz ich wykonywania,
- c) występujących zakłóceń w dostawach wody i/lub odprowadzania ścieków,
- d) występujących awariach urządzeń wodociągowych i/lub urządzeń kanalizacyjnych,
- e) zapewnienia i usytuowania zastępczych źródeł zaopatrzenia w wodę.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo kanalizacyjne w swojej siedzibie oraz na swojej stronie internetowej udostępnia: 2.1.dokumenty w aktualnym brzmieniu:

- a) tekst jednolity ustawy (w przypadku braku tekstu jednolitego – tekst ujednoczony) wraz z aktami do niej wykonawczymi,
- b) niniejszy regulamin,
- c) wszelkie powszechnie obowiązujące bądź stanowiące uregulowania wewnętrzne przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego procedury, wymogi i standardy lub normy dotyczące świadczonych przez nie usług,
- d) aktualna taryfa,
- e) wykaz wszelkich cen pobieranych przez przedsiębiorstwo za usługi dodatkowe, inne niż zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków. 2.2.informacje dotyczące:

- a) warunków zawierania umów oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umowy, w tym stosowane wzorce umów, ogólne warunki umów,
- b) praw konsumenta , zgodnie z ustawą o prawach konsumenta,
- c) procedury reklamacyjnej, w szczególności dotyczące terminu rozpatrzenia reklamacji oraz sposób powiadomienia o jej rozpatrzeniu,
- d) sposobu rozstrzygania, zgodnie z ustawą, spraw spornych dotyczących: d.1. zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, d.2. odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości, osobie ubiegającej się o takie przyłączenie.

3. Przedsiębiorstwo ma obowiązek przekazywać Komunalnemu Związkowi Gmin „Dolina Redy i Chylonki” informację o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi z regularnością wynikającą z częstotliwości prowadzenia badań jakości wody w urządzeniach wodociągowych określoną w przepisach wydanych na podstawie art. 13 ustawy.

§ 24. 1. Odbiorca usług uprawniony jest do zgłaszania reklamacji dotyczących wykonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo kanalizacyjne umowy zawartej z odbiorcą usług. Reklamacja taka może także dotyczyć ilości, jakości świadczonych usług, w tym np. wysokości opłat za usługi , płatności, dostarczania faktur, naliczania odsetek.

2. Reklamacja może być zgłaszana w formie pisemnej i może być doręczona przedsiębiorstwu, osobiście w siedzibie przedsiębiorstwa, pocztą, pocztą elektroniczną lub za pośrednictwem elektronicznego biura obsługi klienta – jeżeli takie zostało w danym przedsiębiorstwie wodociągowo kanalizacyjnym uruchomione.

3. W treści reklamacji oprócz wskazania przedmiotu reklamacji oraz żądania reklamującego wskazane winny być informacje o sposobie kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację. W przypadku nie podania tej informacji przedsiębiorstwo odpowiada na złożoną reklamację oraz kontaktuje się z reklamującym w trakcie postępowania reklamacyjnego w sposób w tym na adres , z którego reklamacja została złożona.

4. Reklamacja może być zgłaszana w terminie nie późniejszym niż w terminie 30 dni od wystąpienia zdarzenia, którego reklamacja dotyczy. W przypadku przerw w świadczeniu usług termin ten liczony jest od dnia, który był ostatnim dniem przerwy a w przypadku reklamacji, której przedmiotem jest niewykonanie usługi od dnia, w którym usługa miała być wykonana.

5. Przedsiębiorstwo ma obowiązek rozpatrzyć reklamację zgłoszoną przez odbiorcę usług i udzielić na nią odpowiedzi niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

6. W przypadku gdy źródłem reklamacji są szczególnie skomplikowane okoliczności uniemożliwiające rozpatrzenie reklamacji w terminie zakreślonym w ust. 5 termin tam określony ulega przedłużeniu, o czym przedsiębiorstwo powiadamia na piśmie reklamującego bez zbędnej zwłoki, wskazując mu w tej informacji termin, w którym wniesiona reklamacja zostanie rozpatrzona. Termin ten nie może być dłuższy niż 30 dni od daty, w której reklamacja taka została przedsiębiorstwu doręczona. W piśmie informującym o przedłużeniu terminu przedsiębiorstwo wyjaśnia także przyczynę opóźnienia, wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy.

7. Odpowiedź na reklamację udzielona jest w formie pisemnej i powinna zawierać w szczególności:

- a) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą reklamującego;
- b) wyczerpującą informację na temat stanowiska przedsiębiorstwa w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy;
- c) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
- d) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.

8. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji treść odpowiedzi, o której mowa w ust. 7 powinna zawierać również pouczenie o możliwości skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów jeżeli przedsiębiorstwo przewiduje taką możliwość albo wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

9. Jeżeli przedsiębiorstwo nie udzieliło odpowiedzi na reklamację w terminie tj. nie rozpatrzyło reklamacji w terminie zakreślonym mu w ust. 5 i nie przekazało reklamującemu informacji, o której mowa w ust. 6 w terminie w nim wskazanym lub - po przedłużeniu terminu rozpoznania reklamacji zgodnie z postanowieniem ust. 6 - nie odpowiedziało na nią, uważa się, że uznało ono reklamację zgodnie z wolą osoby reklamującej.

10. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do prowadzenia ewidencji reklamacji w rejestrze.

§ 25. 1. W przypadku zgłoszeń dotyczących funkcjonowania przedsiębiorstwa, innych niż reklamacje, Przedsiębiorstwo ma obowiązek niezwłocznie je weryfikować oraz podejmować działania zmierzające do załatwienia zgłoszonych spraw.

2. Jeżeli w umowie zawartej z odbiorcą usług nie postanowiono inaczej, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udzielania informacji dotyczących zachowania ciągłości usług, parametrów dostarczanej wody i ścieków odprowadzanych do sieci kanalizacyjnej:

- a) niezwłocznie – na telefoniczne żądanie udzielenia informacji o aktualnym stanie i/lub planowanych działaniach np. związanych z usunięciem awarii,
- b) nie później niż w ciągu 12 godzin - na telefoniczne żądanie określenia przewidywanego terminu usunięcia przerw i zakłóceń w świadczeniu usług,
- c) nie później niż w ciągu 7 dni - na pisemne żądanie usunięcia przerw i zakłóceń w świadczeniu usług,
- d) nie później niż w ciągu 14 dni - na pisemne i telefoniczne skargi /zażalenia wymagające przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie rozstrzygnięcia zgłoszeń odbiorców usług innych niż reklamacja, w tym spraw spornych, w formie pisemnej, chyba że zostały one zgłoszone telefonicznie lub podmiot zgłaszający wskaże inny sposób kontaktu.

Rozdział 10.

WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWOŻAROWE

§ 26. 1. Woda dla celów przeciwpożarowych jest w szczególności dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo kanalizacyjne, w tym także z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

2. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa są jednostki straży pożarnej.

3. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem miejsca i daty poboru jest określana na podstawie pisemnej informacji składanej przedsiębiorstwu przez komendanta straży pożarnej. Informacja ta składana jest w okresach ustalonych w umowie zawartej z gminą i stanowi ona podstawę do rozliczeń za pobraną wodę pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo kanalizacyjnym a gminą dokonywanych zgodnie z umową łączącą te podmioty.

4. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda jest dostarczana dla innych odbiorców usług jednostka straży pożarnej niezwłocznie przekazuje przedsiębiorstwu wodociągowo kanalizacyjnemu informacje o ilości pobranej wody.

5. Przedsiębiorstwo wodociągowo kanalizacyjne w celu wykonania zobowiązania polegającego na obowiązku dostarczania wody na cele przeciwpożarowe z posiadanej przez nie sieci wodociągowej w ilości wymaganej na realizację tego celu, zapewnia sprawność urządzeń przeciwpożarowych na całej posiadanej sieci wodociągowej, w tym poddaje przeglądowi i konserwacji hydranty zewnętrzne na posiadanej przez nie sieci wodociągowej, sprawdzając prawidłowości ich działania bada ciśnienie i wydajność w sposób przewidziany w powszechnie obowiązujących przepisach przeciwpożarowych.

Rozdział 11.

PRZEPISY PRZEJŚCIOWE I KOŃCOWE

§ 27. 1. Przedsiębiorstwa dostosują treść obowiązujących umów do postanowień niniejszego Regulaminu w terminie nie późniejszym niż 12 miesięcy od dnia jego wejścia w życie.

2. Dotychczas zawarte i obowiązujące w dniu wejścia w życie niniejszego regulaminu umowy wraz z załącznikami zachowują moc do czasu zawarcia nowych umów zgodnych z postanowieniami niniejszego regulaminu.

§ 28. Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały, tracą moc:

- 1) uchwała Zgromadzenia Komunalnego Związku Gmin "Dolina Redy i Chylonki" w Gdyni nr 4/2006 z dnia 13 lutego 2006r. w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gmin – członków Komunalnego Związku Gmin "Dolina Redy i Chylonki" (Dziennik Urzędowy Województwa Pomorskiego z dnia 20 IV 2006r. Nr 42, poz. 836).
- 2) uchwała Zgromadzenia Komunalnego Związku Gmin "Dolina Redy i Chylonki" w Gdyni nr 16/2006 z dnia 25 września 2006r. w sprawie zmiany uchwały Zgromadzenia Komunalnego Związku Gmin "Dolina Redy i Chylonki" w Gdyni nr 4/2006 z dnia 13 lutego 2006r. dot. Uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gmin – członków Komunalnego Związku Gmin "Dolina Redy i Chylonki" (Dziennik Urzędowy Województwa Pomorskiego z dnia 10 XI 2006r. Nr 113, poz. 2366).
- 3) uchwała Zgromadzenia Komunalnego Związku Gmin "Dolina Redy i Chylonki" w Gdyni nr 9/2008 z dnia 30 czerwca 2008r. w sprawie zmiany uchwały Zgromadzenia Komunalnego Związku Gmin "Dolina Redy i Chylonki" w Gdyni nr 4/2006 z dnia 13 lutego 2006r. dot. uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gmin – członków Komunalnego Związku Gmin "Dolina Redy i Chylonki" (Dziennik Urzędowy Województwa Pomorskiego z dnia 22 VIII 2008r. Nr 94, poz. 2412).
- 4) uchwała Zgromadzenia Komunalnego Związku Gmin "Dolina Redy i Chylonki" w Gdyni nr 13/2009 z dnia 4 grudnia 2009r. w sprawie zmiany uchwały Zgromadzenia Komunalnego Związku Gmin "Dolina Redy i Chylonki" w Gdyni nr 4/2006 z dnia 13 lutego 2006r. dot. uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gmin – członków Komunalnego Związku Gmin "Dolina Redy i Chylonki" (Dziennik Urzędowy Województwa Pomorskiego z dnia 27 I 2010r. Nr 12, poz. 234).
- 5) uchwała Zgromadzenia Komunalnego Związku Gmin "Dolina Redy i Chylonki" w Gdyni nr 8/2012 z dnia 25 czerwca 2012r. w sprawie zmiany regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie

gmin – członków Komunalnego Związku Gmin "Dolina Redy i Chylonki" (Dziennik Urzędowy Województwa Pomorskiego z dnia 3 VIII 2012r. , poz. 2599).

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

Przewodniczący
Zgromadzenia Komunalnego
Związku Gmin "Dolina Redy
i Chylonki"


Krzysztof Krzemiński