

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY DOPIEWO

ROZDZIAŁ I PRZEPISY OGÓLNE

§1

Niniejszy Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstw wodociągowo - kanalizacyjnych działających na terenie Gminy Dopiewo oraz odbiorców usług korzystających na terenie Gminy Dopiewo z usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

§2

1. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o Ustawie - należy przez to rozumieć Ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz.U. z 2018 r. poz. 1152 ze zm.).
2. użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty wyższego rzędu, w tym Ustawa, a w szczególności art. 2 Ustawy.

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

§3

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i/lub odprowadzania ścieków ma obowiązek:

- 1) dostawy wody do nieruchomości, o której mowa w umowie, zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia nieruchomości do sieci, o ciśnieniu umożliwiającym użytkowanie wody nie mniejszym niż 0,05 MPa i nie większym niż 0,6 MPa, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych m.in. strukturą i średnicą sieci oraz przyłącza, utrzymania i prawidłowego funkcjonowania sieci wodociągowych i kanalizacyjnych, a także dotrzymania ciągłości i niezawodności dostaw wody z urządzeń wodociągowych oraz odprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych;
- 2) zapewnić należytą jakość dostarczanej wody odpowiadającą wymaganiom określonym w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 Ustawy w szczególności rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz.U. z 2017r., poz.. 2294).
- 3) dostarczać Odbiorcy Usług wodę z sieci wodociągowej na podstawie pisemnej umowy, o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności Ustawą i niniejszym regulaminem,
- 4) odbierać od Odbiorcy Usług ścieki na podstawie pisemnej umowy o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności Ustawą i niniejszym regulaminem,
- 5) instalować i utrzymywać (na swój koszt) u Odbiorcy Usług wodomierz główny na przyłączy wodociągowym,
- 6) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody,
- 7) prowadzić regularną kontrolę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
- 8) dokonywać napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz przyłączy będących w jego posiadaniu,
- 9) zapewniać budowę oraz modernizację urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu i posiadanych środków finansowych,
- 10) informować o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w formie i trybie określonym przepisami Ustawy.

§4

1. W zakresie dostarczania wody i odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo:
 - 1) wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego Odbiorcy Usług, w celach określonych w art. 7 Ustawy,
 - 2) przeprowadzania kontroli prawidłowości realizacji robót, zgodnie z warunkami przyłączenia do sieci,
 - 3) kontrolować sprawność wewnętrznej instalacji kanalizacyjnej i wewnętrznych urządzeń do oczyszczania ścieków, będących własnością Odbiorcy Usług oraz ilość i jakość odprowadzanych ścieków;
 - 4) przeprowadzania kontroli technicznego stanu przyłącza wodociągowego, w czasie jego użytkowania,
 - 5) przeprowadzania kontroli technicznego stanu przyłącza kanalizacyjnego, w czasie jego użytkowania,
 - 6) wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza, przedstawienia przez inwestora dokumentów stwierdzających wykonanie nowego obiektu zgodnie z przepisami prawa budowlanego i sanitarnego.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne na warunkach i w przypadkach określonych w art. 8 Ustawy.

§ 5

1. Odbiorca Usług ma prawo do:

- 1) nieprzerwanych dostaw wody odpowiadających wymaganiom w zakresie ilości i ciśnienia określonych w Regulaminie oraz w Umowie i nieprzerwanego odprowadzania ścieków;
 - 2) bezpłatnego korzystania z zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczającej 24 godziny oraz w sytuacji, o której mowa w §13 ust. 6 niniejszego Regulaminu. W przypadkach, o których mowa w zdaniu poprzednim przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować Odbiorców Usług w sposób zwyczajowo przyjęty, o jego/ich lokalizacji i możliwości korzystania.
 - 3) zgłaszania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu reklamacji dotyczących nieprawidłowego wykonywania przez nie usług oraz należności naliczonych za dostawę wody lub odprowadzanie ścieków;
2. Wymóg zapewnienia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dostaw wody pod odpowiednim ciśnieniem, o którym mowa w ust. 1 pkt 1) niniejszego paragrafu, dotyczy wyłącznie dostaw wody z sieci.

ROZDZIAŁ III WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

§6

1. Dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, a Odbiorcą Usług.
2. Umowy z Odbiorcami Usług zawierana jest w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego.
3. Umowa o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków jest zawierana na pisemny wniosek osoby o zawarcie umowy, której nieruchomość została przyłączona do sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
4. Umowa, o której mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczana woda i/lub z której mają być odprowadzane ścieki, albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
5. W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej, umowę mogą zawrzeć osoby upoważnione do ich reprezentowania według właściwych rejestrów lub ewidencji oraz pełnomocnicy tych osób, należycie umocowani.
6. Jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi, umowa, o której mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, jest zawierana z ich właścicielem lub z zarządcą.
7. W przypadku nieruchomości będących współwłasnością, stroną umowy są wszyscy współwłaściciele jednocześnie lub osoba ustanowiona zgodnym pisemnym oświadczeniem ich pełnomocnikiem.
8. W razie braku zgodnego ustanowienia pełnomocnika dopuszcza się zawarcie umowy z jednym ze współwłaścicieli na jego pisemny wniosek wraz z jego pisemnym oświadczeniem o samodzielnym rozliczaniu usług pomiędzy współwłaścicielami.
9. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udzieli informacji zainteresowanym podmiotom o szczegółowych warunkach zawierania umów, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, w tym o

konieczności przedstawienia dokumentów umożliwiających zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków oraz miejscu i czasie, w którym zawarcie umowy jest możliwe.

§ 7

1. Zmiana warunków umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków może nastąpić w formie pisemnej w postaci aneksu podpisanego przez obie strony na zasadach określonych w tej umowie.
2. W przypadku zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków ceny i stawki opłat wskazane w taryfie mogą ulec zmianie w zakresie wynikającym ze zmiany stawki podatku.
3. W przypadku zmiany taryfy, w sposób o którym mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu, taryfa ta wchodzi w życie z dniem, w którym uległa zmianie stawka podatku od towarów i usług stosowana dla usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.
4. Zmiana lub utrata mocy obowiązującej dotychczasowych taryfy, nie wymaga zmiany umowy zawartej z Odbiorcą Usług.
5. Zmieniona taryfa obowiązuje od dnia wejścia jej w życie, zgodnie z przepisami Ustawy.

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

§ 8

1. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne z Odbiorcami Usług na podstawie określonych w ogłoszonych taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków zgodnie z art. 27 Ustawy.
2. Jeżeli Odbiorcą Usług jest wyłącznie właściciel lub zarządca budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, jest on obowiązany do rozliczenia kosztów usług, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu. Suma obciążeń za wodę lub ścieki nie może być wyższa od ponoszonych przez właściciela lub zarządcę na rzecz przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
3. Właściciel lub zarządca budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych dokonuje wyboru metody rozliczania kosztów różnicy wskazań, o której mowa w art. 6 ust. 6 pkt 3 Ustawy. Należnościami wynikającymi z przyjętej metody rozliczania obciąża osobę korzystającą z lokalu w tych budynkach.
4. Okresy rozliczeniowe obowiązujące Odbiorców Usług są określone w umowie o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.
5. Podstawą obciążenia Odbiorcy Usług należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura.
6. Odbiorca Usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i/lub odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, o której mowa w § 8 ust. 5 niniejszego regulaminu.

ROZDZIAŁ V WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI

§ 9

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone w niniejszym regulaminie oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług.
2. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie.
3. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci składa do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego pisemny wniosek o wydanie warunków technicznych podłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej.
4. Wniosek, o którym mowa w ust. 3 niniejszego paragrafu winien zawierać:
 - a) oznaczenie wnioskodawcy, wraz z danymi umożliwiającymi kontakt z wnioskodawcą,
 - b) wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych i rodzaj podłączenia,
 - c) określenie wielkości przewidywanego poboru wody,

- d) przeznaczenie wody,
 - e) wskazanie 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,
 - f) opis nieruchomości (informacje określające charakterystykę techniczną), do której będzie dostarczana woda, lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie jej lokalizacji, sposobu zagospodarowania, a także przeznaczenia,
 - g) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub dostarczania ścieków;
 - h) datę i podpis wnioskodawcy.
5. Realizację budowy przyłączy do sieci oraz studni wodomierzowej, pomieszczenia przewidzianego do lokalizacji wodomierza głównego i urządzenia pomiarowego zapewnia na własny koszt osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci.
 6. Koszty nabycia, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego ponosi przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, a urządzenia pomiarowego - Odbiorca Usług.
 7. (uchylony)
 8. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje wnioskodawcy, o którym mowa w ust. 3 niniejszego paragrafu, warunki techniczne podłączenia nieruchomości do sieci kanalizacyjnej lub wodociągowej w terminie 30 dni od dnia złożenia wniosku, o którym mowa w ust. 3 powyżej, jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług zgodnie z wnioskiem wnioskodawcy.
 9. Warunki techniczne tracą ważność z upływem dwóch (2) lat od dnia wydania. Ważność wymagań technicznych może być przedłużona na okres wskazany przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, nie dłuższy niż dwa (2) lata.
 10. 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 ją wybudować z własnych środków po uzyskaniu pisemnej zgody przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego i określeniu przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne warunków technicznych.

ROZDZIAŁ VI

WARUNKI TECHNICZNE OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚCI DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH

§10

1. Poziom dostępu do usług wodociągowo - kanalizacyjnych w poszczególnych latach wyznaczają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego.
2. Techniczne warunki możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych wynikają z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność źródeł wody, przepustowość stacji uzdatniania wody i skuteczność technologii uzdatniania wody), możliwości oczyszczania ścieków (przepustowość oczyszczalni, wydajność i skuteczność zastosowanej technologii oczyszczania ścieków i zagospodarowania osadów), a także możliwości techniczne dotyczącej układów sieci dystrybucji wody oraz odbioru i przesyłu (w tym przepompowywania) ścieków. Dostępność do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniona jest od rozkładu i obszaru objętego sieciami oraz uwarunkowana jest położeniem instalacji odbiorcy względem poziomu urządzeń przedsiębiorstwa. Szczegółowe techniczne warunki dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych ustalane są w warunkach przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, o których mowa w rozdz. V niniejszego regulaminu.

ROZDZIAŁ VII

SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO - KANALIZACYJNE WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§11

1. Warunkiem przystąpienia do wykonania robót przyłączeniowych jest:

- a) uzgodnienie projektu budowlano-wykonawczego z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym;
 - b) zgłoszenie przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu zamiaru budowy przyłącza co najmniej 3 (trzy) dni przed jego rozpoczęciem.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przy udziale wnioskodawcy, dokonuje protokolarnego odbioru technicznego przyłącza celem stwierdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi wymaganiami technicznymi.
 3. Odbiór wykonywany jest przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zasypaniem.
 4. 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 2018 r., poz. 1202 ze zm.), w dwóch egzemplarzach, z których jeden dostarczyć winien do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, a drugi do odpowiedniego urzędu zajmującego się aktualizacją dokumentacji geodezyjnej.
 5. Włączenie przyłącza do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej dokonuje podmiot do tego uprawniony, posiadający uprawnienia na koszt Odbiorcy usług.
 6. Wykonane i odebrane przyłącze, z wyjątkiem wodomierza głównego pozostaje własnością Odbiorcy.
 7. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego powinno zawierać co najmniej:
 - a) dane identyfikujące inwestora i położenie przyłącza,
 - b) adres przyłączanej nieruchomości,
 - c) proponowany termin odbioru,
 - d) inne warunki odbioru np. zamknięcie sieci eksploatowanej,
 - e) dane wykonawcy przyłącza wodociągowo – kanalizacyjnego.
 8. Wyniki prób i odbiorów są potwierdzane przez strony protokolarnie.
 9. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:
 - a) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia),
 - b) datę dokonania odbioru,
 - c) wskazanie osób dokonujących odbioru i ich podpisy,
 - d) uwagi dotyczące różnic pomiędzy projektem, a realizacją przyłącza,
 - e) dane wykonawcy przyłącza wodociągowo – kanalizacyjnego,
 - f) inwentaryzację powykonawczą — szkic geodezyjny.
 10. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej, oraz z projektem przyłącza/y.
 11. Jeżeli warunki techniczne przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej obejmowały również obowiązek wybudowania przez przyszłego Odbiorcę Usług ze środków własnych, urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych, to warunkiem przystąpienia do odbioru przyłącza jest wcześniejszy odbiór tych urządzeń.
 12. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ponosi koszty zakupu i utrzymania wodomierza głównego jak również instaluje na własny koszt wodomierz główny po odbiorze technicznym przyłącza i zawarciu umowy z Odbiorcą Usług.

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

§12

1. (uchylony)

2. O planowanym wstrzymaniu dostaw wody i/lub odprowadzania ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje Odbiorców Usług w sposób zwyczajowo przyjęty nie później niż 24 (dwadzieścia cztery) godziny przed planowanym terminem wstrzymania.
3. (uchylony)
4. O wstrzymaniu dostaw wody i/lub odprowadzania ścieków z przyczyn, o których mowa w art. 18 pkt. 6 Ustawy, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje Odbiorców Usług niezwłocznie, w sposób zwyczajowo przyjęty, jednak nie później niż w ciągu 24 (dwudziestu czterech) godzin od wstrzymania dostawy wody i/lub odprowadzania ścieków, a w szczególnie uzasadnionych przypadkach, nie później niż w ciągu 48 (czterdziestu ośmiu) godzin. W przypadkach wstrzymania dostaw wody z przyczyn, o których mowa w zdaniu poprzednim, przez okres dłuższy niż 24 (dwadzieścia cztery) godziny, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest zapewnić zastępcze punkty poboru wody oraz poinformować Odbiorców Usług w sposób zwyczajowo przyjęty, o ich lokalizacji i możliwości korzystania.
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, które odcięło dostawę wody z przyczyny, o której mowa w art. 8 ust. 1 pkt 2 Ustawy, jest obowiązane do równoczesnego udostępnienia zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformowania o możliwościach korzystania z tego punktu.
6. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego (w przypadkach określonych w art. 8 ust. 1 pkt 2 Ustawy) oraz o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru wody zawiadamia powiatowego inspektora sanitarnego, wójta oraz Odbiorcę Usług co najmniej na 20 (dwadzieścia) dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

ROZDZIAŁ IX

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

§13

7. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest zapewnić Odbiorcom Usług należyty poziom usług.
8. Odbiorca Usług ma prawo zgłaszania reklamacji, w szczególności dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług osobiście w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, pisemnie na adres siedziby przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
9. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
 - a) dane Odbiorcy usług, numer i datę zawarcia umowy;
 - b) przedmiot reklamacji;
 - c) wskazanie okoliczności uzasadniających reklamację, w tym dowody uzasadniające reklamację;
 - d) zgłoszenie roszczeń.
10. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 (czternastu) dni od daty wpływu reklamacji powiadomić Odbiorcę Usług o sposobie jej załatwienia. Termin ten może ulec przedłużeniu, jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego.
11. Powiadomienie Odbiorcy Usług powinno zawierać:
 - a) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji;
 - b) uzasadnienie faktyczne i prawne w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości lub części;
 - c) informację o udzielonym upuście lub zwrocie należności oraz formie wypłaty;
12. Złożenie przez Odbiorcę Usług, zastrzeżeń do faktury wstrzymuje obowiązek jej zapłaty, wyłącznie do czasu rozpatrzenia reklamacji złożonej w tym zakresie przez Odbiorcę Usług. W przypadku nie uznania reklamacji, za okres jej rozpatrywania, Odbiorca Usług zobowiązany jest zapłacić odsetki w wysokości ustawowej.

§14

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewni, aby w jego siedzibie lub na jego stronie internetowej udostępnione były następujące:
 - a) Dokumenty w aktualnym brzmieniu:

- taryfa dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków;
- regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków,
- tekst Ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków;
 - b) Formularze wniosków;
 - c) Informacja o planowanych wyłączeniach, informacja o awariach.

ROZDZIAŁ X WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWPOŻAROWE

§15

1. Woda do celów przeciwpożarowych dla obiektów jest dostępna przede wszystkim z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej.
2. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę straży pożarnej w umownie ustalonych okresach.
3. Prawo do pobierania wody na cele przeciwpożarowe z sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego posiadają wyłącznie jednostki straży pożarnej.
4. Zgodnie z przepisami ustawy należnościami za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża Gminę Dopiewo.

ROZDZIAŁ XI POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§16

W sprawach nie objętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy prawa, a w szczególności Ustawy wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.