

# **Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Zebrzydowice**

## **ROZDZIAŁ I**

### **Przepisy ogólne**

#### **§1**

Regulamin określa prawa i obowiązki Przedsiębiorstwa wodno-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.

## **ROZDZIAŁ II**

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

#### **§2**

1. Przedsiębiorstwo ma obowiązek dostarczać wodę o ciśnieniu nie niższym niż 0,1 MPa i nie wyższym niż 0,8 MPa.
2. Przedsiębiorstwo ma obowiązek dostarczyć wodę do odbiorcy usług w ilości minimalnej 80l/d osobę i odebrać ścieki w ilości 80l/d os. Ilość wody oraz ilość odprowadzanych ścieków określa umowa.
3. W umowie Przedsiębiorstwo może zaniechać ustaleń dotyczących minimalnego ciśnienia, jeżeli w wydanych warunkach przyłączenia do sieci zalecono odbiorcy wyposażenie instalacji w urządzenie do lokalnego podnoszenia ciśnienia lub jego redukcji.
4. Woda przeznaczona do spożycia przez ludzi winna odpowiadać jakościowo wymaganiom określonym w przepisach wydanych na podstawie art 13 ustawy

#### **§3**

1. Przedsiębiorstwo, zgodnie z przepisami ustawy, ma obowiązek zapewnić:
  - 1) zdolności dostawcze przyłącza wodociągowego, zapewniając dostawę wody do Odbiorcy w ilości ustalonej w umowie;
  - 2) przepustowość przyłącza kanalizacyjnego, zapewniającą odprowadzenie ścieków w ilości określonej w umowie;
  - 3) ciągłość i niezawodność dostaw wody oraz odprowadzania ścieków z/do posiadanych przez Przedsiębiorstwo urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych;
  - 4) zakup, zainstalowanie i utrzymanie na własny koszt wodomierza głównego, po odbiorze technicznym przyłącza i zawarciu umowy;
2. Przedsiębiorstwo ma prawo do przeprowadzania bieżącej kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków bytowych i ścieków przemysłowych oraz kontroli przestrzegania

umownych ustaleń dotyczących technicznych warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej.

3. Przedsiębiorstwo, które odcięło dostawę wody jest obowiązane do równoczesnego udostępnienia zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformowania o możliwości korzystania z tego punktu, zgodnie z art. 8 ustawy.
4. Przedsiębiorstwo zapewnia niezawodne działanie przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych, o ile stanowią jego własność.

## **§4**

Odbiorcy są zobowiązani do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób niepowodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo, a w szczególności do:

1. utrzymania instalacji wodociągowych w stanie technicznym uniemożliwiającym wtórne zanieczyszczenie wody w wyniku wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego,
2. zabezpieczenia instalacji przed cofnięciem się wody z instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania,
3. natychmiastowego powiadamiania Przedsiębiorstwa o awaryjnych zmianach ilości i jakości odprowadzanych ścieków,
4. nie zmieniania, bez uzgodnień z Przedsiębiorstwem, uzyskanych warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej,
5. utrzymania pomieszczeń, w których zainstalowany jest wodomierz lub urządzenie pomiarowe, w stanie uniemożliwiającym jego uszkodzenie i oddziaływania zakłócające jego prawidłowe działanie oraz zabezpieczenie pomieszczenia przed zalaniem, zamrożeniem i dostępem osób nieuprawnionych,
6. utrzymywania przyłącza w stanie niepowodującym pogorszenia warunków eksploatacji sieci, w przypadku, gdy przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne nie znajduje się w posiadaniu Przedsiębiorstwa,
7. użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób niepowodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej,
8. udostępnienia Przedsiębiorstwu dokumentacji technicznej, danych z eksploatacji dotyczących własnych ujęć wody i instalacji zasilanych z tych ujęć, w zakresie

umożliwiającym ustalenie czy mogą one oddziaływać na instalacje zasilane z sieci

eksploatowanej przez Przedsiębiorstwo oraz ustalania ilości ścieków odprowadzanych do kanalizacji,

9. zapewnienia Przedsiębiorstwu dostępu do własnych ujęć wody i instalacji zasilanych z tych

ujęć, a także połączonych z siecią własnych instalacji, jeżeli zachodzą uzasadnione

przesłanki, że Odbiorcy mogą negatywnie oddziaływać na poziom usług świadczonych przez

Przedsiębiorstwo, - do usunięcia

10. wykorzystywania wody z sieci wodociągowej i przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w

celach i na warunkach określonych w umowie.

### **ROZDZIAŁ III**

#### **Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami**

##### **§ 5**

1. Przedsiębiorstwo może opracować ogólne warunki zawierania umów, które będą integralną częścią umowy.

2. Umowa może być zawarta na czas nieokreślony lub określony. Umowa jest zawierana w siedzibie Przedsiębiorstwa.

3. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzenie ścieków jest zawierana z osobą, której

nieruchomość jest przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie

umowy .

4. Przedsiębiorstwo sporządza projekt umowy w terminie 30 dni od dnia złożenia

kompletnego wniosku o zawarcie umowy.

##### **§ 6**

1. Wniosek o zawarcie umowy powinien zawierać dane identyfikacyjne wnioskodawcy oraz

elementy przedmiotowo istotne, w szczególności oznaczenie nieruchomości do której ma być

dostarczana woda lub odbierane ścieki oraz ilości dostarczanej wody i rodzaj odbieranych

ścieków.

##### **§ 7**

1. Umowa o dostawę wody lub (i) odprowadzenie ścieków może być zawarta z osobą ,która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której usługi mają dotyczyć a w uzasadnionych przypadkach z osobą ,która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

2. Jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkiem wielolokalowym umowa zawierana jest z właścicielem lub zarządcą.

## **ROZDZIAŁ IV**

### **Sposób rozliczeń**

#### **§ 8**

1. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków. Podstawą obciążenia odbiorcy należnościami za świadczone przez Przedsiębiorstwo usługi jest faktura
2. Ceny usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo znajdują się w cenniku, który jest dostępny w siedzibie Przedsiębiorstwa oraz na stronie internetowej

#### **§ 9**

1. Ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie odczytu wodomierza głównego.
2. W przypadku braku wodomierza głównego, do czasu jego zainstalowania, ilość zużytej wody określa się na podstawie przeciętnych norm zużycia, określonych zgodnie z art. 27 ust. 3 ustawy.

#### **§ 10**

1. Ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych zainstalowanych na przyłączy kanalizacyjnym.
2. W przypadku braku urządzenia pomiarowego, ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie sumy wskazań wodomierzy zainstalowanych na wszystkich źródłach zasilania.
3. W przypadku braku urządzenia pomiarowego i nieolicznikowania któregokolwiek ze źródeł wody ilość odprowadzanych ścieków określana będzie na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, określonych z art. 27, ust. 5 ustawy.
4. W przypadku dostawy ścieków z bezodpływowych osadników przydomowych lub oczyszczalni przydomowych, ich ilość będzie określana według licznika stacji zlewczej.

## **§ 11**

1. Strony określają w umowie okres obrachunkowy, oraz skutki niedotrzymania terminu

zapłaty, jak również sposób jej uiszczania.

2. Wniesienie przez odbiorcę reklamacji nie wstrzymuje obowiązku uregulowania naliczonej

należności.

## **§ 12**

Przy rozliczeniach z Odbiorcami, Dostawca obowiązany jest stosować taryfę zatwierdzoną przez organ regulacyjny bądź taryfę tymczasową wprowadzoną w trybie art. 24c ust. 4 ustawy.

## **§ 13**

1. Taryfa wchodzi w życie zgodnie z przepisami ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków
2. Taryfę zamieszcza się na stronie BIP Urzędu Gminy Zebrzydowice oraz na stronie internetowej Przedsiębiorstwa a także udostępnia się w punkcie obsługi klienta.

## **ROZDZIAŁ V**

### **Warunki przyłączenia do sieci**

## **§ 14**

1. Na pisemny wniosek podmiotu ubiegającego się o przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub (i) kanalizacyjnej przedsiębiorstwo wydaje warunki przyłączenia do sieci albo uzasadnia odmowę ich wydania w terminie:

1) 21 dni – od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci w przypadku budynków mieszkalnych jednorodzinnych, w tym znajdujących się w zabudowie zagrodowej

2) 45 dni – od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci w pozostałych przypadkach

2. W przypadku złożenia przez podmiot niekompletnego wniosku o wydanie warunków przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub (i) kanalizacyjnej Przedsiębiorstwo wzywa pisemnie podmiot do uzupełnienia wniosku. Do terminów określonych w §14 ust.1 pkt 1 i 2 nie wlicza się terminów na uzupełnienie wniosku

o wydanie warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub (i) kanalizacyjnej lub przyczyn niezależnych od Przedsiębiorstwa powodujących opóźnienie.

3. Przedsiębiorstwo ma obowiązek potwierdzenia pisemnie złożenie przez podmiot ubiegający się o przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub (i) kanalizacyjnej wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub (i) kanalizacyjnej określając w szczególności datę jego złożenia.

4. Za wydanie warunków o przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub (i) kanalizacyjnej oraz za odbiór i włączenie do sieci przyłącza wodociągowego lub (i) kanalizacyjnego Przedsiębiorstwo nie pobiera opłat.

5. Warunki przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub (i) kanalizacyjnej są ważne 2 lata od daty ich wydania.

6. W przypadku wykonania przebudowy przyłącza wodociągowego lub (i) kanalizacyjnego nie jest wymagane wydanie nowych warunków o przyłączenie nieruchomości do sieci. Podmiot zobligowany jest do poinformowania Przedsiębiorstwo pisemnie o konieczności przebudowy przyłącza dołączając plan zagospodarowania sporządzony na aktualnej mapie do celów projektowych lub szkic sytuacyjny sporządzony na aktualnej mapie zasadniczej z usytuowaniem planowanych zmian trasy przebiegu przyłącza w stosunku do istniejącej sieci wodociągowej lub (i) kanalizacyjnej oraz stałych elementów zagospodarowania i innych sieci uzbrojenia.

7. Zmiana lokalizacji wodomierza na nieruchomości nie wymaga wydania warunków. Podmiot zobligowany jest poinformować ustnie bądź pisemnie przedsiębiorstwo przed rozpoczęciem prac. Po zakończeniu prac Przedsiębiorstwo dokonuje odpłatnie plombowanie licznika w nowej lokalizacji.

8. Warunki przyłączenia nieruchomości do przyłącza wodociągowego lub (i) kanalizacyjnego Przedsiębiorstwo wydaje po wcześniejszym przekształceniu przyłącza w sieć o ile pozwalają na to parametry techniczne, a Przedsiębiorstwo posiada na ten cel środki finansowe.

9. Wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci zawiera co najmniej :

- 1) imię i nazwisko lub nazwę i adres zamieszkania lub siedziby podmiotu ubiegającego się o przyłączenie nieruchomości do sieci
- 2) adres do korespondencji
- 3) adres e-mail, nr telefonu
- 4) wskazanie lokalizacji nieruchomości, która ma zostać przyłączona do sieci, w tym adres i nr działki ewidencyjnej
- 5) informacje o przeznaczeniu i sposobie wykorzystywania nieruchomości która ma zostać przyłączona do sieci wodociągowej lub (i) kanalizacyjnej
- 6) określenie dobowego zapotrzebowania na wodę z podziałem na wodę do celów bytowych, technologicznych, przeciwpożarowych lub innych z określeniem przepływów średniodobowych i maksymalnych godzinowych oraz wielkości ładunku zanieczyszczeń
- 7) określenie ilości i jakości odprowadzanych ścieków z podziałem na ścieki bytowe i przemysłowe
- 8) plan zagospodarowania sporządzony na aktualnej mapie do celów projektowych lub szkic sytuacyjny sporządzony na aktualnej mapie zasadniczej określający usytuowanie przyłącza w stosunku do istniejącej sieci wodociągowej lub (i) kanalizacyjnej oraz stałych elementów zagospodarowania i innych sieci uzbrojenia
- 9) tytuł prawny podmiotu ubiegającego się o przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub (i) kanalizacyjnej jeżeli nie jest nieodpłatnie publicznie dostępny

10.Podmiot składa projekt, a Przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia zgodności dokumentacji technicznej (projektu) z wydanymi warunkami przyłączenia nieruchomości do sieci.

11.Projekt przyłącza wodociągowego lub (i) kanalizacyjnego powinien zawierać:

- 1)Oświadczenie podmiotu o prawie do dysponowania nieruchomością na cele budowlane
- 2) Plan zagospodarowania sporządzony na aktualnej mapie do celów projektowych lub szkic sytuacyjny sporządzony na mapie zasadniczej określający usytuowanie przyłącza w stosunku do istniejącej sieci wodociągowej lub (i) kanalizacyjnej oraz stałych elementów zagospodarowania i innych sieci uzbrojenia
- 3) Aktualne uzgodnienia skrzyżowania lub (i) zbliżenia innych sieci z trasą projektowanego przyłącza wodociągowego lub (i) kanalizacyjnego z gestorami sieci w obszarze oddziaływania projektowanego przyłącza wodociągowego lub (i) kanalizacyjnego
- 4) W przypadku braku jakichkolwiek sieci na terenie objętym opracowaniem oświadczenie podmiotu lub projektanta o braku kolizji lub (i) zbliżeń z innymi sieciami w obszarze oddziaływania projektowanego przyłącza wodociągowego lub (i) kanalizacyjnego
- 5) Aktualne warunki techniczne przyłączenia do sieci wodociągowej lub (i) kanalizacyjnej
- 6) Inne opinie wymagane odrębnymi przepisami w zależności od potrzeb
- 7) W przypadku wykonania przyłącza przez działki nie będące własnością podmiotu zgodę właścicieli działek na posadowienie, włączenie i późniejszą eksploatację przyłącza wodociągowego lub (i) kanalizacyjnego
- 8) Informację w opisie technicznym projektu o konieczności wykonania inwentaryzacji geodezyjnej powykonawczej przyłącza wodociągowego lub (i) kanalizacyjnego
- 9) Odpowiednie rysunki – plan zagospodarowania działki lub plan sytuacyjny, rzuty, profile
- 10) Oświadczenie projektanta zgodne z art.20 Prawa budowlanego
- 11) Kopię decyzji o nadaniu uprawnień projektanta
- 12) Aktualne zaświadczenie o przynależności do OIIB
- 13) Projekt należy wykonać w 2 egzemplarzach (1 egzemplarz GZWik Zebrzydowice, 1 egzemplarz podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci wodociągowej lub (i) kanalizacyjnej)

12.Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej realizowane jest wyłącznie przez Przedsiębiorstwo.

13.Wykonanie przyłącza i jego techniczny odbiór przez Przedsiębiorstwo skutkuje koniecznością zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub (i) odprowadzenie ścieków.

14.Przedsiębiorstwo może odmówić odbioru przyłącza wodociągowego lub (i) kanalizacyjnego wykonanego niezgodnie z warunkami technicznymi przyłączenia do sieci wodociągowej lub (i) kanalizacyjnej

15.Przedsiębiorstwo prowadzi rejestr odmów przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej.

## **ROZDZIAŁ VI**

## **Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych**

### **§15**

1. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia nowego Odbiorcy do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, jeżeli w wyniku przyłączenia warunki techniczne pogorszą się tak, że nie zostanie zachowany minimalny poziom usług, a w szczególności, jeżeli zabraknie wymaganych zdolności produkcyjnych ujęć, stacji uzdatniania i oczyszczalni ścieków oraz zdolności dostawczych istniejących układów dystrybucji wody i odprowadzania ścieków. - do usunięcia
1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych, gdy spełnione są następujące warunki techniczne:
  - 1) parametry techniczne posiadanych urządzeń wodociagowych ,w szczególności przepustowość i ciśnienie panujące w miejscu planowanego przyłączenia nieruchomości,są odpowiednie do zapewnienia przyszłemu odbiorcy usług dostarczania wody w wymaganej ilości, w tym z odpowiednim strumieniem objętości i pod odpowiednim ciśnieniem,przy zachowaniu warunków dostarczania wody,ustalonych dla przyłączonych już nieruchomości,
  - 2) parametry techniczne posiadanych urządzeń kanalizacyjnych ,w szczególności przepustowość w miejscu planowanego przyłączenia nieruchomości oraz technologia oczyszczania ścieków,są odpowiednie dla zapewnienia przyszłemu odbiorcy usług odprowadzania ścieków w wymaganej ilości, w tym z odpowiednim strumieniem objętości,przy zachowaniu warunków odprowadzenia ścieków ustalonych dla przyłączonych nieruchomości. Dodane

## **ROZDZIAŁ VII**

### **Sposób dokonywania przez Przedsiębiorstwo odbioru wykonanego przyłącza**

### **§16**

- 1 W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza Przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez Przedsiębiorstwo „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej” oraz z projektem przyłącza. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem. Przed zasypaniem należy wykonać operat geodezyjny w dwóch egzemplarzach , z których jeden(również w cyfrowej formie pliku n.dxf na adres elektroniczny podany w warunkach technicznych)dostarcza się do Przedsiębiorstwa a drugi do odpowiedniego Urzędu zajmującego się aktualizacją dokumentacji geodezyjnej.



Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w ust. 3, są potwierdzane przez strony w sporządzanych protokołach.

## **§17**

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

2.Umowa na dostawę wody i/lub odbiór ścieków zawierana jest po dostarczeniu przez Odbiorcę inwentaryzacji geodezyjnej lub potwierdzonego przez geodetę oświadczenia ,że pomiar geodezyjny został złożony w ośrodku geodezyjnym – do usunięcia

## **ROZDZIAŁ VIII**

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

## **§18**

1.Przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnić zdolność eksploatowanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem oraz dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, a także zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków.

2.Przedsiębiorstwo ma prawo ograniczyć (limitować) lub wstrzymać świadczenie usług wyłącznie w uzasadnionych przypadkach, w szczególności, jeżeli jest to uzasadnione potrzebą ochrony życia i zdrowia ludzkiego, środowiska naturalnego, ppoż., przyczynami technicznymi oraz brakiem zdolności produkcyjnych ujęć wód wynikających z przyczyn hydrologiczno-meteorologicznych.

## **ROZDZIAŁ IX**

### **Standardy obsługi odbiorców usług w tym sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzeniu ścieków**

## **§19**

1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielania wszelkich istotnych informacji dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez Odbiorcę umowy o zaopatrzenie w wodę
- 2)odprowadzanie ścieków,
- 3)warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej przez

nowych Odbiorców,

- 4)występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków,
- 5)występujących awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,
- 6)planowanych przerw w świadczeniu usług.

2. Przedsiębiorstwo udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 3 dni.

3. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie 14 dni od otrzymania prośby chyba, że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zaznaczyła, iż informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust 2.

4. Jeżeli udzielenie informacji wymaga ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust 2 i 3, Przedsiębiorstwo przed upływem terminów wskazanych w ust 2 i 3 informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielenia odpowiedzi.

## **§20**

1. Każdy Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Przedsiębiorstwo umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.

2. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia złożenia w siedzibie Przedsiębiorstwa lub doręczenia reklamacji. Ustęp 4 paragrafu poprzedzającego stosuje się odpowiednio.

## **§21**

1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za kontakty z Odbiorcami oraz osobami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci, w tym za przyjmowanie i rozpatrywanie reklamacji.

2. Stosowna informacja, zawierająca, co najmniej: imienne wskazanie pracowników upoważnionych do kontaktów z Odbiorcami i osobami ubiegającymi się o przyłączenie oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji, numery kontaktowe tych osób oraz godziny ich pracy, winna być wywieszona w siedzibie Przedsiębiorstwa.

## **§22**

1. W siedzibie Przedsiębiorstwa oraz na stronie internetowej Przedsiębiorstwa winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:

- 1) aktualnie obowiązujące na terenie gminy taryfy cen i stawek opłat,
- 2)tekst jednolity „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków”, obowiązującego na terenie gminy,
- 3)wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody,
- 4)tekst jednolity ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym

odprowadzaniu ścieków wraz z wszystkimi aktami wykonawczymi wydanymi na podstawie ustawy.

## **§23**

1. Przedsiębiorstwo ma obowiązek poinformowania Odbiorców o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty, z wyprzedzeniem co najmniej 72 godzinnym.
2. Przedsiębiorstwo ma również obowiązek niezwłocznie poinformować Odbiorców, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza 6 godzin.
3. W przypadku budynków wielolokalowych Przedsiębiorstwo może o zdarzeniach wskazanych w ust. 2 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości, o ile planowany czas trwania przerwy w dostawie wody nie przekracza 12 godzin.
4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 24 godzin Przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie Odbiorców, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.
5. Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody lub odbiór ścieków, jeżeli:
  - 1) przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa
  - 2) odbiorca nie uiścił opłat za pełne dwa okresy obrotowe następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie zaległej opłaty
  - 3) jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie lub ominięcie urządzenia pomiarowego
  - 4) został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków t.j. bez zawarcia umowy lub przycelowo uszkodzonych lub ominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych
  - 5) stwierdzono przyjmowanie ścieków od osób trzecich
6. Przedsiębiorstwo stosuje przepisy karne i kary pieniężne zgodnie z art .28 ustawy.

## **ROZDZIAŁ X**

### **Warunki dostawy wody na cele przeciwpożarowe**

## **§24**

Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez Przedsiębiorstwo o ile nie powstanie stałe zagrożenie obniżenia minimalnego poziomu usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo, określonych w rozdziale II

## **§25**

Przedsiębiorstwo obciąża Gminę Zebrzydowice za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe, stosując ceny ustalone w taryfie.

## **§26**

Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę straży pożarnej w półrocznych okresach

## **§27**

W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda jest dostarczana dla innych Odbiorców, jednostka niezwłocznie przekazuje Przedsiębiorstwu informacje o ilości wody pobranej.

## **§28**

W sprawach nieobjętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy Ustawy, wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.