

**w sprawie przyjęcia projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków
i przekazania go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy o samorządzie gminnym (tj. Dz. U. z 2018r. poz. 994 z późn. zm.), art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2018r., poz. 1152), w zw. z art. 8 ust. 2 ustawy z dnia 27 października 2017r. o zmianie ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2017r., poz. 2180) uchwała się, co następuje:

§ 1. Przyjmuje się projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Przyjęty projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków podlega przekazaniu do organu regulacyjnego, którym jest właściwy miejscowo Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, celem zaopiniowania.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Ostrów.

§ 4. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady Gminy

Bajer
Józef Bajer

PROJEKT
REGULAMINU DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW
NA TERENIE GMINY OSTRÓW

Rozdział I
Postanowienia ogólne

§ 1

1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług, a także zasady prowadzenia i warunki korzystania z usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi za pomocą urządzeń wodociągowych i beczkowsów oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych na terenie gminy.
2. Ilekroć w niniejszym regulaminie używa się określeń:
 - a) „Ustawa” – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. 2018, poz. 1152)
„Umowa” – należy przez to rozumieć następujące rodzaje umów:
 - umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków,
 - umowa o zaopatrzenie w wodę,
 - umowa o odprowadzanie ścieków,
 - b) „Odbiorca” – należy przez to rozumieć każdego, kto korzysta z usług wodociągowo-kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej umowy z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym;
 - c) „Przedsiębiorstwo” – należy przez to rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców (Dz. U. z 2018 r., poz. 646), jeżeli prowadzi działalność gospodarczą w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków, oraz gminne jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, prowadzące tego rodzaju działalność.

§ 2

1. Przedsiębiorstwo wykonuje swoją działalność w oparciu o Uchwałę Rady Gminy Nr XXXV/279/2009 Rady Gminy w Ostrowie z dnia 21 października 2009 r. w sprawie przekształcenia zakładu budżetowego Zakładu Usług Komunalnych w Ostrowie w jednostkę organizacyjną p.n. „Zakład Usług Komunalnych w Ostrowie”.
2. Przedsiębiorstwo świadczy usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków wyłącznie na podstawie pisemnej Umowy zawartej z Odbiorcą.

§ 3

Odbiorca powinien racjonalnie gospodarować wodą i używać ją zgodnie z przeznaczeniem oraz warunkami wynikającymi z zawartej Umowy.

Rozdział II

Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowe – kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzanie ścieków

§ 4

Poziom świadczonych usług Przedsiębiorstwa w zakresie ilości, jakości oraz ciągłości dostarczania wody i odprowadzania ścieków jest określony przepisami określonymi w § 5 oraz w pozwoleniach wodnoprawnych wydanych na podstawie odrębnych przepisów.

§ 5

1. Minimalną (i maksymalną)* ilość dostarczanej wody określa Umowa o zaopatrzenie w wodę zawarta z Odbiorcą. Umowa winna także określać maksymalne ilości oraz dopuszczalny poziom zanieczyszczeń dostarczanych ścieków wynikający z posiadanych przez Przedsiębiorstwo technicznych i technologicznych możliwości ich oczyszczenia.
2. Wymagane ciśnienie wody określa Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (Dz.U. z 2015 r., poz. 1422).
3. Woda do spożycia przez ludzi winna odpowiadać jakościowo wymaganiom określonym w rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz.U. z 2017 r., poz. 2294).
4. Dopuszczalne zanieczyszczenia ścieków przemysłowych oraz warunki ich wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych reguluje Rozporządzenie Ministra Budownictwa z dnia 14 lipca 2006 r. w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych (Dz.U. z 2016 r., poz.1757).

§ 6

Przedsiębiorstwo jest obowiązane do regularnego informowania wójta o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi nie rzadziej niż 1 raz na kwartał.

Rozdział III

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 7

1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest zawrzeć umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z Odbiorcą, którego nieruchomość zostanie przyłączona do sieci, jeżeli wystąpi on z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.
2. Przedsiębiorstwo może odmówić zawarcia umowy na zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego i osobami korzystającymi z lokali w tym budynku, gdy nie są spełnione równocześnie wszystkie warunki określone w art. 6 ust.6 ustawy.
3. Przedsiębiorstwo ma prawo wypowiedzieć Umowę właścicielowi lub zarządcy budynku wielolokalowego, jeżeli w trakcie jej obowiązywania wystąpią warunki uniemożliwiające jej spełnienie, w szczególności warunki uniemożliwiające ustalenie należności za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki dla poszczególnych Odbiorców usług w tym budynku, w terminie określonym w Umowie.
4. Umowa winna w szczególności zawierać postanowienia określone w art. 6 ust.3 Ustawy oraz wskazywać miejsce publikacji Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.
5. W umowach dotyczących odprowadzania ścieków Przedsiębiorstwo uwzględnia postanowienia wynikające z rozporządzenia, o którym mowa w § 5 ust.4.
6. Z odbiorcami korzystającymi zarówno z usług zaopatrzenia w wodę, jak i z usług odprowadzania ścieków, Przedsiębiorstwo może zawrzeć jedną Umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

§ 8

1. Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków może być zawarta na czas nie określony lub określony.
2. Umowa winna określać możliwość jej rozwiązania.
3. Rozwiązanie może nastąpić za porozumieniem stron, z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w umowie i na skutek odstąpienia Przedsiębiorstwa od Umowy.
4. Przedsiębiorstwo może odstąpić od umowy w przypadkach przewidzianych w art. 8 ust. 1 Ustawy. Odstąpienie od Umowy następuje poprzez oświadczenie Przedsiębiorstwa doręczone odbiorcy na 20 dni przed terminem odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.
5. Rozwiązanie Umowy skutkuje zastosowaniem przez Przedsiębiorstwo środków technicznych uniemożliwiających dalsze korzystanie z usług.

§ 9

1. Odbiorca usług składa do Przedsiębiorstwa pisemny wniosek o zawarcie Umowy w terminie określonym w warunkach technicznych przyłączenia lub umowie o przyłączenie do sieci, a w przypadku zmiany Odbiorcy usługi bez konieczności zmiany pozostałych warunków świadczenia usług, niezwłocznie po jej wystąpieniu. Ponowne przyłączenie do sieci, po wcześniejszym odcięciu dostawy wody lub zamknięciu przyłącza kanalizacyjnego następuje po złożeniu przez Odbiorcę wniosku o zawarcie Umowy.
2. Przedsiębiorstwo w terminie 14 dni od daty złożenia wniosku, przedkłada Odbiorcy do podpisu projekt umowy.
3. Postanowienia ust. 1 i 2 mają odpowiednie zastosowanie również w przypadku składania przez właściciela/zarządcę budynku wielolokalowego wniosku o zawarcie Umów z osobami korzystającymi z lokali.

§ 10

1. Przedsiębiorstwo określa cykl rozliczeń obowiązujący Odbiorców usług w zależności od lokalnych warunków technicznych i ekonomicznych świadczenia usług, a także postanowień określonych w odrębnych przepisach prawnych oraz skutki niedotrzymania terminu zapłaty.
2. Mogą obowiązywać różne cykle (okresy) rozliczeń dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług lub obszaru.
3. Datę, formę i sposób zapłaty Przedsiębiorstwo wskazuje w fakturze.

§ 11

Odbiorcy usług zobowiązani są do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami Ustawy i niepowodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo oraz nie utrudniający działalności Przedsiębiorstwa, a w szczególności do:

- a) użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwość wystąpienia awarii, skażenia chemicznego i bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej na skutek m.in. cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania,
- b) montażu i utrzymania zaworów antyskażeniowych w przypadkach i na warunkach określonych odrębnymi przepisami,
- c) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej,
- d) informowania Przedsiębiorstwa o własnych ujęciach wody w celu prawidłowego ustalania opłat za odprowadzanie ścieków. W rozliczeniach ilości odprowadzanych ścieków ilość bezpowrotnie pobranej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług,
- e) wykorzystywania wody z sieci wodociągowej oraz korzystania z przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach określonych w warunkach przyłączenia do sieci oraz pisemnej Umowy zawartej z Przedsiębiorstwem,

- f) zapewnienia niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie,
- g) podjęcia działań ograniczających skutki awarii oraz udostępniania Przedsiębiorstwu terenu w celu usunięcia awarii lub kontroli działania urządzeń pomiarowych wodociągowych, kanalizacyjnych i przyłączy.

Rozdział IV

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

§ 12

1. Należności za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków ustala się jako iloczyn określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.
2. Ilość wody dostarczanej do nieruchomości wyposażonej w wodomierz główny ustala się na podstawie jego wskazania. W przypadku braku wodomierza głównego, ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody dla poszczególnych grup odbiorców. Ilość mieszkańców w gospodarstwie domowym ustala się w oparciu o oświadczenie odbiorcy usług.
3. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy, o której mowa w art. 6 ust. 1 ustawy, jako równą ilości wody określonej w umowie.

§ 13

1. Taryfa obowiązująca w dniu zawarcia Umowy stanowi załącznik do Umowy zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków.
2. W rozliczeniach strony Umowy obowiązane są stosować aktualnie obowiązującą taryfę, ogłoszoną w Biuletynie Informacji Publicznej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie oraz na stronie internetowej Gminy Ostrów i przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego. Stosowanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających z nowych podanych do publicznej wiadomości taryf, nie wymaga odrębnego indywidualnego informowania odbiorców usług o wysokości tych cen i stawek opłat.
3. Wejście w życie nowych taryf nie stanowi zmiany umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

§ 14

1. W przypadku braku możliwości odczytu przyrządów pomiarowych z przyczyn niezależnych od przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, faktura jest wystawiana według zasad określonych w umowie.
2. W rozliczeniach strony Umowy obowiązane są stosować aktualnie obowiązującą taryfę, zatwierdzoną uchwałą rady gminy, bądź wprowadzoną w trybie art. 24 ust. 8 Ustawy, bez konieczności zmiany Umowy.

§ 15

Rozliczenia z Odbiorcami usług za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są przez Przedsiębiorstwo na podstawie Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 12 marca 2002 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz.U. Nr 26, poz.257).

§ 16

Przedsiębiorstwo ogłasza taryfę na tablicach ogłoszeń w sposób zwyczajowo przyjęty w terminie właściwym do jej ogłoszenia w zależności od trybu zatwierdzenia taryfy, określonym w art. 24 ust. 7 lub 9 Ustawy.

Rozdział V **Warunki przyłączenia do sieci**

§ 17

1. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może występować osoba posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci albo osoba, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien w szczególności zawierać:
 - dane identyfikacyjne wnioskodawcy,
 - oznaczenie podłączanej nieruchomości,
 - rodzaj podłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne),
 - określenie rodzaju obiektu budowlanego lub budynku, do którego będzie doprowadzona woda i/lub odprowadzane ścieki,
 - dane wykonawcy,
 - dane pełnomocnika – dotyczy wniosku składanego przez pełnomocnika,
 - datę i podpis wnioskodawcy.

§ 18

Do wniosku Odbiorca ubiegający się o przyłączenie do sieci załącza:

- 1) dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek, a w przypadku nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, opis jego statusu prawnego w stosunku do nieruchomości,
- 2) aktualna mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

§ 19

1. Przedsiębiorstwo określa warunki przyłączenia i przekazuje je wnioskodawcy w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia wniosku. W przypadkach szczególnych przyłączenie do sieci następuje na podstawie umowy o przyłączenie, której projekt sporządza Przedsiębiorstwo.
2. Warunki przyłączenia są ważne 2 lata od dnia ich wydania.
3. Warunki przyłączenia określają:
 - a) miejsca i sposób przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej z instalacjami Odbiorcy,
 - b) maksymalne dobowe zapotrzebowanie na pobór wody,
 - c) miejsca zainstalowania wodomierza głównego oraz miejsca zainstalowania urządzenia pomiarowego liczącego ilość odprowadzanych ścieków,
 - d) dopuszczalna ilość i jakość odprowadzanych ścieków,
 - e) termin ważności warunków przyłączenia.

§ 20

1. Przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może nastąpić po spełnieniu warunków przyłączenia, o których mowa w § 17, a w przypadku zawarcia umowy o przyłączenie do sieci, po spełnieniu warunków w niej określonych.
2. Umowa o przyłączenie do sieci może być zawarta m. in. w przypadkach związanych z budową sieci lub ich finansowaniem przez składającego wniosek o przyłączenie. Umowa o przyłączenie powinna w szczególności określać koszty związane z realizacją takiego przedsięwzięcia, zasady finansowania i sposób rozliczeń wraz z wymaganą dokumentacją.

Rozdział VI

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza.

§ 21

1. Warunki przyłączenia względnie umowa o przyłączenie stanowi podstawę do rozpoczęcia realizacji prac projektowych oraz budowlano-montażowych.
2. Określone w warunkach względnie umowie o przyłączenie próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.
3. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w ust.2 są potwierdzane przez strony w protokołach, których wzory, uwzględniając postanowienia § 20, określa Przedsiębiorstwo.

§ 22

1. Odbiór przyłącza dokonywany jest na podstawie końcowego protokołu odbioru technicznego według zasad określonych w warunkach przyłączenia względnie umowie o przyłączenie.
2. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać, co najmniej:
 - a) datę odbioru,
 - b) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju: wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości,
 - c) rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego,
 - d) skład komisji, w tym: wykonawcę i użytkownika,
 - e) adres nieruchomości do której wykonano podłączenie,
 - f) podpisy członków komisji.
3. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony upoważnia Odbiorcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie Umowy.

Rozdział VII

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 23

1. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci w przypadku braku wystarczających mocy produkcyjnych oraz niewystarczających warunków technicznych uniemożliwiających realizację usługi.
2. Przedsiębiorca ma prawo odmówić przyłączenia do sieci jeśli przyłącz został wykonany bez uzyskania zgody Przedsiębiorstwa bądź został wykonany niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi.
3. Poziom dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w poszczególnych latach wyznaczają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych Przedsiębiorstw opracowane na podstawie studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy oraz miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego gminy.

§ 24

1. W zakresie dostawy wody, miejscem wydania rzeczy w rozumieniu kodeksu cywilnego, jest zawór za wodomierzem głównym.
2. W przypadku braku studzienki rewizyjnej na terenie nieruchomości gruntowej Odbiorcy odprowadzającego ścieki, miejscem rozdziału sieci i instalacji oraz odpowiedzialności jest granica nieruchomości gruntowej.
3. Miejsce rozdziału sieci kanalizacyjnej obejmującej przyłącze stanowiące własność Przedsiębiorstwa i instalacji wewnętrznej oraz rozdziału odpowiedzialności, w przypadku lokalizacji studzienki rewizyjnej na terenie nieruchomości gruntowej Odbiorcy odprowadzającego ścieki – znajduje się za pierwszą studzienką licząc od strony budynku.

4. W przypadku przyłącza kanalizacyjnego stanowiącego własność Odbiorcy usługi dostarczającego ścieki miejscem rozdziału sieci i odpowiedzialności jest miejsce połączenia sieci kanalizacyjnej z przyłączem.

Rozdział VIII

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

§ 25

O przewidywanych zakłóceniach w realizacji usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków Przedsiębiorstwo winno uprzedzić Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty.

§ 26

O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody oraz przewidywanym obniżeniu jej jakości Przedsiębiorstwo powinno poinformować Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na 7 dni przed planowanym terminem.

§ 27

1. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 24 godziny Przedsiębiorstwo powinno zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować Odbiorcę o jego lokalizacji i warunkach korzystania.
2. Za wodę pobraną z zastępczych punktów poboru wody pobierane są opłaty na podstawie cen i stawek opłat określonych w obowiązującej taryfie.

§ 28

Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącz kanalizacyjny wyłącznie w przypadkach i na warunkach określonych w art. 8 Ustawy, przy czym zobowiązane jest spełnić obowiązek wynikający z art. 8 ust.3 Ustawy.

Rozdział IX

Obowiązki Odbiorców usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków

§ 29

1. Odbiorca winien zapewnić niezawodne działanie wodomierzy i urządzeń pomiarowych poprzez ich odpowiednie zabezpieczenie przed uszkodzeniami mechanicznymi lub skutkami niskich temperatur, a także prawidłowe utrzymanie studzienki czy też pomieszczenia, w którym są zamontowane oraz przed dostępem osób nieuprawnionych.
2. Odbiorca zobowiązany jest do niezwłocznego usunięcia awarii na przyłączu będącym w jego posiadaniu. Jeśli tego nie uczyni w ciągu 5 godzin od jej wystąpienia, Przedsiębiorstwo może usunąć awarię we własnym zakresie, a kosztami obciążyć Odbiorcę.

§ 30

Odbiorca usług zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomiania Przedsiębiorstwa o wszelkich:

- stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomby,
- zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci.

§ 31

Odbiorca jest zobowiązany do terminowego regulowania należności za dostawę wody i odprowadzanie

ścieków.

§ 32

Odbiorca zobowiązany jest do pisemnego powiadomienia Przedsiębiorstwa o zmianach własnościowych nieruchomości lub zmianach użytkownika lokalu.

Rozdział X

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

§ 33

Przedsiębiorstwo winno zapewnić Odbiorcom należyty poziom usługi, a szczególnie winno wyodrębnić stanowisko pracy do spraw obsługi klienta.

§ 34

Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania na życzenie Odbiorcy lub z własnej inicjatywy pełnej informacji dotyczącej realizacji usługi, a przede wszystkim informacji objętych regulaminem oraz zawartych w taryfie.

§ 35

W przypadku stwierdzenia przez Przedsiębiorstwo lub organ Inspekcji Sanitarnej obniżenia jakości dostarczanej wody, Odbiorcy przysługuje upust na zasadach określonych w Umowie.

§ 36

1. W przypadku dostaw wody o jakości niezgodnej z regulaminem lub przerw w dostawach wody, Odbiorca usług może złożyć pisemną reklamację. w terminie 7 dni od dnia, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi albo od dnia, w którym usługa została wykonana lub miała być wykonana.
2. Reklamacja może zostać wniesiona w innych niż wymienione w ust.1 przypadkach nie wykonania lub nienależytego wykonania usługi.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - a/ imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres Odbiorcy,
 - b/ przedmiot reklamacji,
 - c/ przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d/ zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie,
 - e/ numer i datę umowy,
 - f/ podpis Odbiorcy.
4. Zgłoszona reklamacja wymaga pisemnego potwierdzenia jej przyjęcia oraz ewidencji w rejestrze reklamacji Przedsiębiorstwa.
5. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie dłużej jednak niż w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia.
6. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź winna zawierać:
 - a/ nazwę Przedsiębiorstwa,
 - b/ powołanie podstawy prawnej,
 - c/ rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji,
 - d/ pouczenie w sprawie możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie,
 - e/ podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Przedsiębiorstwo, z podaniem zajmowanego

przez niego stanowiska.

7. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację winna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
8. W przypadku uwzględnienia reklamacji Przedsiębiorstwo powiadamia Odbiorcę o wyniku rozpatrzenia, a także o wysokości i formie wypłaty przyznanego odszkodowania lub należności.
9. Zaliczenie odszkodowania lub należności na poczet przyszłych należności może wystąpić jedynie na wniosek Odbiorcy usługi.

Rozdział XI

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 37

Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa są:

- 1) gminne ochotnicze straże pożarne gminy Ostrów,
- 2) państwowa powiatowa straż pożarna w Ropczycach,
- 3) inne jednostki straży pożarnych biorące udział w akcjach ratowniczo-gaśniczych.

§ 38

Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa dokonywana jest w miejscach uzgodnionych z Przedsiębiorstwem, a przede wszystkim z hydrantów przeciwpożarowych zlokalizowanych na sieci.

§ 39

Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa zobowiązani są do powiadomienia Przedsiębiorstwa o miejscu pożaru niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia lub w trakcie akcji ratowniczo-gaśniczej.

§ 40

1. Przedsiębiorstwo obciąża gminę za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując ceny ustalone w taryfie, może też zawrzeć umowę z Gminą, w której określone zostaną zasady rozliczeń za pobraną wodę na cele przeciwpożarowe jak i inne cele wymienione w art.22 Ustawy.

1. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są za okresy miesięczne lub za każde pobranie z sieci.

Rozdział XII

Przepisy końcowe

§ 41

W sprawach nie objętych niniejszym Regulaminem obowiązują przepisy prawa, a w szczególności ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz.U.2018, poz. 1152) wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.

§ 42

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udostępnienia na żądanie Odbiorcy

niniejszego regulaminu.

§ 43

Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały traci moc uchwała Nr XXXVI/282/2006 Rady Gminy w Ostrowie z dnia 31 marca 2006 r. w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

§ 44

Uchwała wchodzi w życie w ciągu 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Podkarpackiego.