

Załącznik do uchwały Nr IV/33/2019
Rady Gminy Stare Pole z dnia 20 lutego 2019 r.

PROJEKT
Regulaminu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na
terenie gminy Stare Pole

Rozdział I POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstw wodociągowo - kanalizacyjnych oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi za pomocą urządzeń wodociągowych oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych na terenie gminy Stare Pole.

§ 2

1. Ilekroć w regulaminie jest mowa o „Ustawie” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity: Dz. U. z 2018r., poz. 1152).
2. Użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym w szczególności Ustawa.

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 ma obowiązek w szczególności:

1. zapewnienia zgodnie z przepisami ustawy, zdolności posiadanych urządzeń wodociągowych do dostarczania wody w sposób ciągły i niezawodny,
2. dostawy wody do nieruchomości o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi w ilości co najmniej 0,03 m³ / na osobę / na dobę,
3. zapewnienia dostawy wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa (0,5 bara) i nie większym niż 0,6 MPa (6 barów) u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym,
4. zapewnienia dostawy wody o jakości i parametrach określonych w obowiązującym Rozporządzeniu Ministra Zdrowia w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi,

5. prowadzenia regularnej wewnętrznej kontroli jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i informowania o niej poprzez publikację komunikatu na stronie internetowej przedsiębiorstwa,
6. zainstalowania na własny koszt wodomierza głównego po odbiorze technicznym przyłącza i zawarciu umowy.

§ 4

W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane w szczególności do:

1. zapewnienia sprawności technicznej oraz prawidłowej eksploatacji urządzeń kanalizacyjnych,
2. przyjmowania do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieków wprowadzanych przez odbiorcę usług w ilości co najmniej 0,05 m³ /na osobę/ na dobę,
3. zapewnienia odbioru ścieków o stanie i składzie zgodnym z obowiązującymi przepisami w sposób ciągły i niezawodny,
4. w przypadku wystąpienia z wnioskiem o wydanie warunków technicznych odbioru ścieków innych niż bytowe, określenia dopuszczalnych wskaźników zanieczyszczeń w ściekach, a także kontrolowania, czy jakość przyjmowanych ścieków jest zgodna z obowiązującymi przepisami.

Rozdział III

SZCZEGÓŁOWE WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

§ 5

1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług.
2. Warunkiem zawarcia umowy w przedmiocie dostarczania wody i odprowadzania ścieków jest wystąpienie z wnioskiem do przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne udostępnia na swojej stronie internetowej wzór wniosku o zawarcie umowy.
4. W przypadku nieruchomości zabudowanych budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi, umowa zawierana jest 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.

5. 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, a w szczególności poprzez umieszczenie tych informacji na stronie internetowej przedsiębiorstwa, w siedzibie przedsiębiorstwa oraz w punkcie obsługi klienta.
6. W terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty otrzymania przez przedsiębiorstwo wniosku o zawarcie umowy, przedsiębiorstwo informuje wnioskodawcę o gotowości do jej zawarcia.
7. Umowa może być zawarta w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego lub w szczególnych przypadkach poza tym lokalem.
8. W przypadkach 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. Umowa może być zawarta na czas określony lub nieokreślony.

§ 6

Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z przedsiębiorstwem w dociągowo-kanalizacyjnym powinien w szczególności określać:

1. imię i nazwisko (lub nazwę), numer REGON i NIP (o ile wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą) oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy,
2. wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę,
3. oświadczenie wnioskodawcy, czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też posiada własne ujęcie wody,
4. świadczenie czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków,
5. oświadczenie wnioskodawcy na jakie cele będzie używał dostarczoną wodę,
6. oświadczenie wnioskodawcy jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy (przemysłowe, bytowe albo komunalne).

§ 7

Wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z osobą korzystającą z lokalu powinien zawierać elementy wskazane w § 6 Regulaminu, a ponadto:

1. imię, nazwisko (lub nazwę), numer REGON, NIP (jeśli osoba taka go posiada) oraz adres osoby korzystającej z lokalu, co do której składany jest wniosek o zawarcie umowy wraz z umocowaniem do złożenia wniosku w imieniu i na rzecz tej osoby,
2. wskazanie lokalu, co do którego wnioskodawca żąda zawarcia umowy,
3. oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osoby korzystającej z lokalu o zasadach rozliczeń, o których mowa w art. 6 ust. 6 pkt 3 i 4 Ustawy oraz o obowiązku regulowania dodatkowych opłat wynikających z taryf za dokonywane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozliczenie,
4. schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym, wraz z określeniem lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych w obrębie budynku wielolokalowego.

Rozdział IV

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

§ 8

1. Podstawę do rozliczeń wynikających z umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków stanowi aktualnie taryfa przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, określająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzenie ścieków, a także ilość wody dostarczanej do nieruchomości i ilość odprowadzanych ścieków, określona w art. 27 ustawy.
2. Podstawę do ustalenia ilości wody dostarczanej do nieruchomości stanowią wskazania wodomierza głównego.
3. Jeżeli w umowie nie postanowiono inaczej, odczyty wodomierzy dokonywane są w takich samych okresach rozliczeniowych.
4. W przypadku braku wodomierza głównego ilość dostarczonej do nieruchomości wody ustala się na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, określonych w przepisach wykonawczych do art. 27 ust. 3 ustawy (zgodnie z odrębnymi przepisami).

5. W sytuacji stwierdzenia nieprawidłowości działania wodomierza głównego, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody, zgodnie z uregulowaniami przepisów wykonawczych do art. 27 ust. 2 ustawy (zgodnie z odrębnymi przepisami).
6. Postanowienia ust. 5 znajdują także zastosowanie, gdy:
 - 1) nie dokonano odczytu z powodu braku dostępu do wodomierza głównego,
 - 2) odbiorca usług nie przekazał przedsiębiorstwu danych o wskazaniach wodomierza głównego. W przypadku gdy na skutek okoliczności, za które odpowiada odbiorca usług ustalenie należności w sposób wskazany w ust. 5 nie jest możliwe, przedsiębiorstwo stosuje uregulowania ust. 4, to jest ustala należność w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, wynikające z przepisów wykonawczych do art. 27 ust. 3 ustawy (zgodnie z odrębnymi przepisami).

§ 9

1. Podstawę do ustalenia ilości ścieków odprowadzanych z nieruchomości stanowią wskazania urządzenia pomiarowego.
2. W razie braku urządzenia pomiarowego ilość odprowadzanych ścieków ustala się zgodnie z ustawą oraz przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 27 ust. 2 ustawy.
3. W przypadku, gdy odbiorca odprowadzający ścieki i pobierający wodę z sieci wodociągowej oraz z własnych ujęć nie posiada zainstalowanego urządzenia pomiarowego, podstawą do ustalenia ilości odprowadzanych ścieków jest suma wskazań wodomierza głównego i wodomierza dla pomiaru ilości wody pobranej z własnego ujęcia, zainstalowanego przez odbiorcę w uzgodnieniu z przedsiębiorstwem. Warunki zainstalowania wodomierza dla pomiaru ilości wody z ujęć własnych określa przedsiębiorstwo.
4. W przypadku, gdy odbiorca usług odprowadzający ścieki posiada tylko własne ujęcie wody, a nie posiada urządzenia pomiarowego, ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie wskazań wodomierza dla pomiaru ilości wody pobranej z własnego ujęcia, zainstalowanego przez odbiorcę usług w uzgodnieniu z przedsiębiorstwem lub ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, określonych w odrębnych przepisach (wynikających z przepisów wykonawczych do art. 27 ust. 3 ustawy). Warunki zainstalowania wodomierza dla pomiaru ilości wody z ujęć własnych określa przedsiębiorstwo.
5. W rozliczeniach ilości odprowadzanych ścieków, ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia ustalona jest na

podstawie wskazań dodatkowego wodomierza, zainstalowanego na koszt odbiorcy. Warunki zainstalowania dodatkowego wodomierza dla ustalenia ilości bezpowrotnie zużytej wody określa przedsiębiorstwo na wniosek odbiorcy.

6. Jeżeli w umowie nie postanowiono inaczej, urządzenia pomiarowe są odczytywane w takich samych okresach rozliczeniowych, różnych dla poszczególnych grup odbiorców usług.
7. Po stwierdzeniu przekroczenia dopuszczalnych ładunków zanieczyszczeń przedsiębiorstwo kanalizacyjne określa dobowy wymiar opłaty wynikającej z obowiązującej taryfy oraz termin rozpoczęcia jej naliczania, o czym powiadamia odbiorcę usług na piśmie, załączając do powiadomienia wyniki pomiarów wraz z naliczeniem dobowego wymiaru opłaty.
8. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzane ścieki w terminie określonym w fakturze.

Rozdział V

WARUNKI PRZYŁĄCZENIA DO SIECI

§ 10

1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci składa do przedsiębiorstwa wodociągowego i kanalizacyjnego wniosek o przyłączenie.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 winien zawierać co najmniej:
 - 1) oznaczenie wnioskodawcy,
 - 2) wskazanie nieruchomości, która ma być włączona do sieci,
 - 3) rodzaj przyłącza (wodociągowe, kanalizacyjne),
 - 4) graficzne określenie lokalizacji oraz sposobu zagospodarowania nieruchomości,
 - 5) określenie wielkości przewidywanego poboru wody,
 - 6) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju, a w przypadkach dostawców ścieków przemysłowych - również ich jakości oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających oraz parametr dostarczanych ścieków,
 - 7) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i/lub zrzutu ścieków,
 - 8) datę i podpis wnioskującego.

§ 11

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne określa warunki przyłączenia do sieci i przekazuje wnioskodawcy nie później niż w terminie 30 dni od daty złożenia wniosku.
2. W przypadku niemożności zachowania terminu wskazanego w ust. 1, przedsiębiorstwo pisemnie informuje wnioskodawcę o tym fakcie wskazując przyczyny nie wydania warunków przyłączenia w terminie, jednocześnie określając nowy termin ich wydania.
3. Warunki przyłączenia muszą być dostarczone wnioskodawcy w formie pisemnej.

§ 12

1. Warunki, o których mowa w § 11 określają co najmniej:
 - 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego,
 - 2) informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie winien przedłożyć ubiegający się o przyłączenie do sieci w celu realizacji przyłącza,
 - 3) okres ważności wydanych warunków, który nie może być krótszy niż 2 lata od daty ich wydania.
2. W uzasadnionych przypadkach przedsiębiorstwo uprawnione jest do ustalenia szczegółowych wymagań technicznych, dotyczących przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego oraz wewnętrznej instalacji wodociągowej i/lub kanalizacyjnej, jak również warunków ich eksploatacji. Wymaganie te nie mogą być niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa, a ich ustalenie musi być przez przedsiębiorstwo uzasadnione.
3. W przypadku dostawców ścieków przemysłowych przedsiębiorstwo ma prawo wymagać określenia parametru dostarczonych ścieków.
4. Przedsiębiorstwo uprawnione jest do żądania, aby odbiorca usług wykonał na granicy nieruchomości studzienkę, jeżeli:
 - 1) nieruchomość gruntowa nie jest zabudowana,
 - 2) nie istnieje żadne pomieszczenie nadające się do zamontowania wodomierza głównego i/lub urządzenia pomiarowego, które spełnia wymagania określone przepisami prawa,
 - 3) zabudowa studzienką jest uzasadniona względami technicznymi i eksploatacją przyłącza.

5. 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.
6. Warunkiem przyłączenia nieruchomości do sieci jest uzyskanie od przedsiębiorstwa warunków przyłączenia oraz dokonanie przez przedsiębiorstwo odbioru wybudowanego przyłącza oraz wcześniejsze uzgodnienie dokumentacji technicznej o ile była wymagana.

Rozdział VI

TECHNICZNE WARUNKI OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚCI DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO – KANALIZACYJNYCH

§ 13

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone w regulaminie oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług.
2. Techniczne możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych przedsiębiorstwo zapewnia poprzez udostępnienie wszystkim zainteresowanym aktualnego wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, z wyłączeniem przypadku, o którym mowa w art. 21 ust. 7 Ustawy.

§ 14

1. Plan zagospodarowania nieruchomości musi uwzględnić dostęp do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej bez usytuowania obiektów budowlanych oraz dokonywania zadrzewień w obrębie sieci, zgodnie z aktualnymi przepisami.
2. Dopuszcza się możliwość lokalizacji określonych typów obiektów budowlanych (między innymi drogi, sieci uzbrojenia terenu) w uzgodnieniu z przedsiębiorstwem.

Rozdział VII

SPOSÓB DOKONYWANIA PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO –
KANALIZACYJNE ODBIORU WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§ 15

1. Przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia oraz uzgodnioną dokumentacją techniczną oraz bada jego zgodność z przepisami prawa i z projektem przyłącza, jeżeli był on sporządzony.
2. Przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych przed i po ich uruchomieniu.
3. 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 odprowadzony z nieruchomości odbiorcy usług.
4. W przypadku, gdy czynności, o których mowa w ust. 1 – 3 doprowadzają do stwierdzenia wad w przyłączy wodociągowym lub kanalizacyjnym albo w wewnętrznej instalacji wodociągowej i/lub kanalizacyjnej, przedsiębiorstwo jest upoważnione do domowy odbioru przyłącza do czasu ich usunięcia.
5. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu winny być zgłaszane do odbioru przed ich zasypaniem.
6. Przed zasypaniem podmiot podłączony zobowiązany jest wykonać operat geodezyjny w zakresie wskazanym w przepisach wykonawczych do art. 43 ust. 4 ustawy z dnia 7 lipca 1994 – Prawo budowlane (tj. Dz.U. z 2018 r., poz. 1202 ze zm.) w dwóch egzemplarzach, z których jeden dostarczy do przedsiębiorstwa, a drugi do odpowiedniego organu, do którego właściwości należy aktualizacja dokumentacji geodezyjnej.

§ 16

1. Po zgłoszeniu przez odbiorcę usług lub jego przedstawiciela gotowości do odbioru, przedsiębiorstwo uzgadnia jego termin. Termin ten nie powinien być późniejszy niż 5 dni roboczych od daty doręczenia przedsiębiorstwu zgłoszenia gotowości do odbioru.
2. Przedsiębiorstwo sporządza protokół odbioru technicznego przyłącza w ciągu 14 dni od daty dostarczenia przez odbiorcę usług kompletnej dokumentacji wymaganej w warunkach przyłączenia oraz w przepisach powszechnie obowiązujących.

§ 17

1. Zgłoszenie odbioru przyłącza powinno zawierać co najmniej:
 - 1) dane identyfikujące inwestora i wykonawcy oraz adres przyłącza,
 - 2) proponowany przez zgłaszającego termin odbioru,
 - 3) inne warunki odbioru, np. konieczność zamknięcia sieci eksploatowanej.
2. Protokół odbioru przyłącza winien zawierać co najmniej:
 - 1) dane wskazane w ust. 1 pkt 1) i 2),
 - 2) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia),
 - 3) rodzaj ścieków odprowadzających przyłączem kanalizacyjnym,
 - 4) uwagi dotyczące różnic pomiędzy wydanymi warunkami przyłączenia lub jego dokumentacją a zrealizowanym przyłączem – jeżeli takowe występują,
 - 5) dane i podpisy osób biorących udział w czynnościach odbioru.

Rozdział VIII

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

§ 18

1. W przypadku niedotrzymania ciągłości usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne oraz/lub odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, przedsiębiorstwo ma obowiązek:
 - 1) poinformować odbiorców usług o takich przypadkach, w tym wskazać o ile jest to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
 - 2) zapewnić odbiorcom usług zastępcze punkty poboru wody w przypadkach przerw w dostawie wody przekraczającej 12 godzin oraz poinformować odbiorców usług o lokalizacji takich punktów na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób,
 - 3) podjąć bez zwłoki niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
 - 4) poinformować odpowiednie gminne służby dyżurne, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług.

§ 19

1. W przypadkach 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 umieszczenie informacji na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób:
 - 1) najpóźniej na 5 dni przed planowanym terminem przerwy – jeżeli ma ona trwać krócej niż 12 godzin,
 - 2) 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 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 wodociągowe i kanalizacyjne powiadamia niezwłocznie odbiorców usług poprzez ogłoszenie na stronie internetowej, a następnie jeśli zachodzi taka potrzeba również w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób.

§ 20

1. Zastępcze źródło zaopatrzenia w wodę powinno być usytuowane w rejonie, w którym występuje okresowe niedotrzymanie ciągłości świadczenia usług w zakresie zaopatrzenia w wodę przez czas trwania tej przerwy. Usytuowanie zastępczego źródła poboru wody musi się znajdować w racjonalnej dla odbiorców usług odległości od ich nieruchomości, to jest takiej, która nie będzie wiązała się dla odbiorców usług ze znacznymi trudnościami w korzystaniu z zastępczego źródła zaopatrzenia w wodę.
2. Sposób zastosowania określony w ust. 1 ma zastosowanie również w przypadku, gdy jakość wody nie spełnia wymagań określonych przepisami prawa.

§ 21

1. Odbiorca usług odprowadza do sieci kanalizacyjnej ścieki, których stan i skład odpowiada wskaźnikom określonym w przepisach prawa.
2. Przez stan ścieków należy rozumieć temperaturę, odczyn pH, zaś przez skład ścieków – stężenie zanieczyszczeń zawartych w ściekach.
3. W celu ustalenia czy ilość i jakość ścieków jest zgodna z obowiązującymi warunkami określonymi w przepisach prawa, przedsiębiorstwo kanalizacyjne ma prawo pobrać do analizy laboratoryjnej próby ścieków w punkcie kontroli ścieków.
4. W uzasadnionych przypadkach przedsiębiorstwo może w umowie ustalić dla danego odbiorcy usług wartości wyższe lub niższe od dopuszczalnych wskaźników zanieczyszczeń, określonych obowiązującymi przepisami.
5. Przedsiębiorstwo ma prawo wydania i egzekwowania zaleceń mających na celu poprawę stanu i składu ścieków wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych.

§ 22

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 zawiadamia odbiorcę usług o lokalizacji punktu kontrolnego ustalonego zgodnie z ust. 1.
3. Stan i skład ścieków ustalane są na podstawie wyników badań próbek pobranych przez przedsiębiorstwo kanalizacyjne w obecności przedstawiciela odbiorcy usług, a jeżeli odprowadzanie ścieków trwa krócej niż godzinę – na podstawie jednego pomiaru.
4. 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.

§ 23

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. 17 pkt 1) – 4) ustawy.
2. Przedsiębiorstwo może wstrzymać dostawę wody, jeżeli:

- 1) przyłącze wodociągowe wykonano niezgodnie z przepisami prawa,
 - 2) odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrotowe następujące po dniu otrzymania wezwania w sprawie uregulowania zaległej opłaty,
 - 3) został stwierdzony nielegalny pobór wody, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy pominiętych albo celowo uszkodzonych wodomierzy głównych.
3. O wstrzymaniu dostawy wody i/lub odbioru ścieków z przyczyn określonych w ust. 2 pkt 1) – 3) oraz o miejscach i sposobie udostępnienia zastępczych punktów poboru wody przedsiębiorstwo powiadamia Powiatowego Inspektora Sanitarnego, Wójta Gminy Stare Pole oraz odbiorcę co najmniej na 20 dni przed planowanym terminem wstrzymania dostawy wody.
4. Wstrzymanie dostawy wody następuje poprzez:
- 1) demontaż wodomierza głównego,
 - 2) zamknięcie zasuwy przyłączeniowej,
 - 3) odcięcie przyłącza wodociągowego od sieci wodociągowej.
5. Postanowienie ust. 1 i ust. 2 nie narusza innych uprawnień przedsiębiorstwa wynikających z przepisów prawa powszechnie obowiązującego.
6. Przedsiębiorstwo może wstrzymać odbiór ścieków, jeżeli:
- 1) przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa,
 - 2) odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrotowe następujące po dniu otrzymania wezwania w sprawie uregulowania zaległej opłaty,
 - 3) został stwierdzony nielegalny zrzut ścieków, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy pominiętych albo celowo uszkodzonych urządzeniach pomiarowych;
7. Wstrzymanie odbioru ścieków następuje poprzez zablokowanie przyłącza w sposób uniemożliwiający odprowadzanie ścieków do sieci kanalizacyjnej.
8. Przedsiębiorstwo wznawia dostawę wody i/lub odbioru ścieków po usunięciu przyczyn, które powodowały jej wstrzymanie.
9. Za wznowienie dostawy wody i/lub odbioru ścieków, gdy jej wstrzymanie spowodowane było w sytuacjach określonych w § 23 ust. 2 pkt. 1) – 3) przedsiębiorstwo może pobrać opłaty określone w cenniku usług.

Rozdział IX

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

§ 24

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielania odbiorcom usług wszelkich istotnych informacji w szczególności dotyczących:
 - 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków,
 - 2) występujących zakłóceń w dostawach wody i/lub odprowadzaniu ścieków, w tym o planowanych przerwach w świadczeniu usług,
 - 3) występujących awariach urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.
2. Każdy odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych opłat za te usługi.
3. Reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej, w terminie do 30 dni od powzięcia informacji o wystąpieniu zdarzenia stanowiącego podstawę złożenia reklamacji.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 30 dni od dnia złożenia reklamacji w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego lub jej doręczenia przedsiębiorstwu wodociągowo – kanalizacyjnemu.
5. W siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:
 - 1) aktualnie obowiązujące na terenie Gminy Stare Pole taryfy,
 - 2) „Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Stare Pole”,
 - 3) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody,
 - 4) aktualny wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

Rozdział X

WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWOŻAROWE

§ 25

1. Woda do 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 pobranej na cele przeciwpożarowe jest określana na podstawie pisemnej informacji składanej przedsiębiorstwu przez jednostkę straży pożarnej.
4. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda jest dostarczana do innych odbiorców usług, jednostka straży pożarnej niezwłocznie przekazuje przedsiębiorstwu informację o ilości pobranej wody.
5. Przedsiębiorstwo wodociągowe 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 przeglądom i konserwacji hydranty zewnętrzne na posiadanej przez nie sieci wodociągowej, sprawdzając prawidłowość ich działania, bada ciśnienie i wydajność w sposób przewidziany w powszechnie obowiązujących przepisach przeciwpożarowych.
6. Przedsiębiorstwo obciąża gminę za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując ceny ustalone w taryfie.
7. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są na podstawie informacji, o której mowa w pkt. 3.