

UCHWAŁA NR XXXIV/75/2018
RADY GMINY ROZPRZA

z dnia 5 października 2018 r.

**w sprawie Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków
na terenie gminy Rozprza**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15, art. 40 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t. j. Dz. U. z 2018 r. poz. 994; zm. poz. 1000, 1349 i 1432) oraz art. 19 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t. j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1152) uchwała się, co następuje:

§ 1. Przyjmuje się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Rozprza, zwany dalej Regulaminem.

Rozdział 1.
Postanowienia ogólne

§ 2. 1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców jego usług na terenie gminy Rozprza.

2. Ilekroć w niniejszym regulaminie używa się określeń:

- 1) 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. z 2018 r. poz. 1152);
- 2) umowa - należy przez to rozumieć umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, o której mowa w art. 6 ust. 1 ustawy;
- 3) Zakład - należy przez to rozumieć przedsiębiorstwo, o którym mowa w art. 2 pkt. 4 ustawy, które prowadzi działalność gospodarczą w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Rozprza;
- 4) Odbiorca - należy przez to rozumieć odbiorcę usług wodociągowo – kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej umowy z Zakładem.

§ 3. 1. Zakład świadczy usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej umowy zawartej z Odbiorcą, oraz odpowiada za odpowiednie parametry i jakość wody.

2. Odbiorca wody odpowiada za niezawodne działanie posiadanych instalacji i przyłączy oraz powinien racjonalnie gospodarować wodą i używać ją zgodnie z przeznaczeniem oraz warunkami wynikającymi z zawartej umowy, czyli do celów socjalno-bytowych.

Rozdział 2.
Minimalny poziom świadczonych usług w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków

§ 4. Zakład świadcząc usługi zgodnie z przepisami ustawy, w szczególności:

- 1) dostarcza wodę i odbiera ścieki w sposób ciągły, dostosowuje zdolność posiadanych urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych do realizacji dostawy wody i odbioru ścieków, zapewnia należyłą jakość dostarczanej wody zgodnie z obowiązującymi przepisami;
- 2) zapewnia w posiadanej sieci odpowiednie ciśnienie wody, o wielkości określonej w rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (t. j. Dz. U. z 2015 r. poz. 1422, z późn. zm.); ciśnienie wody powinno wynosić nie mniej niż 0,5 bara i nie więcej niż 6 barów w instalacji wodociągowej wewnętrznej;
- 3) dokonuje niezbędnych napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu, z wyjątkiem usuwania uszkodzeń powstałych z winy odbiorcy usług.

§ 5. Zakład jest obowiązany do regularnego informowania wójta o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, jednak nie rzadziej niż dwa razy do roku.

Rozdział 3. **Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług**

§ 6. 1. Dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków zawartej między Zakładem, a Odbiorcą.

2. Zakład jest zobowiązany do zawarcia umowy na pisemny wniosek osoby, której nieruchomości została przyłączona do sieci.

3. Zakład może odmówić zawarcia umowy na dostawę wody lub odprowadzanie ścieków, gdy wnioskodawca nie spełnił warunków określonych w § 14 niniejszego Regulaminu.

4. Wzór wniosku o zawarcie umowy określa Zakład.

5. Umowa może być zawarta z:

- 1) osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczona woda i odprowadzane ścieki;
- 2) osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym;
- 3) właścicielem lub zarządcą, jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi.

6. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego, o którym mowa w ust. 5 pkt 3, Zakład zawiera umowy z osobami korzystającymi z lokali, jeżeli łącznie spełnione są następujące warunki:

- 1) wszystkie lokale wyposażone są w zainstalowane wodomierze wewnętrzne w sposób uzgodniony z Zakładem;
- 2) wymagany jest jednoczesny odczyt wodomierzy;
- 3) wnioskodawca ustala sposób rozliczeń różnic wskazań między wodomierzem głównym, a wodomierzami wewnętrznymi zainstalowanymi w poszczególnych lokalach oraz zasady ich utrzymania, co winien udokumentować stosownymi zgodami wszystkich osób korzystających z lokali;
- 4) uzgodniony został przez strony sposób przerywania dostarczania wody do lokalu bez zakłóceń dostaw w pozostałych lokalach.

7. W szczególnym przypadku, Zakład może zawrzeć umowę, z osobami korzystającymi z lokali, również w przypadku, gdy nie są spełnione warunki określone w ust. 6.

§ 7. 1. Umowa, o której mowa w § 6 ust. 1, zawiera postanowienia szczegółowe dotyczące:

- 1) liczby świadczonych usług wodociągowych lub kanalizacyjnych;
- 2) ustalenia okresów obliczeniowych;
- 3) sposobu wzajemnych rozliczeń;
- 4) okresu obowiązywania umowy.

2. Wszelkie zmiany treści umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

§ 8. 1. Umowa może zostać rozwiązana przez Odbiorcę z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia lub na mocy porozumienia stron. Rozwiązanie umowy następuje w formie pisemnego wypowiedzenia, przez złożenie pisemnego oświadczenia woli w siedzibie Zakładu lub przesłania listem poleconym. Okres wypowiedzenia biegnie od daty doręczenia wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca.

2. Zakład może rozwiązać umowę w przypadku:

- 1) rażącego naruszenia postanowień umowy w zakresie obowiązków Odbiorcy, a w szczególności gdy:
 - a) przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa i obowiązującymi normami,
 - b) został stwierdzony nielegalny pobór wody przy celowo uszkodzonym lub pominiętym wodomierzu,
 - c) jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa,
 - d) zostało stwierdzone nielegalne odprowadzanie ścieków przy celowo uszkodzonym albo pominiętym urządzeniu pomiarowym lub wodomierzu,

- e) zostało stwierdzone nielegalne odprowadzanie wód opadowych i roztopowych do sieci kanalizacyjnej;
- 2) gdy Odbiorca opóźnia się z zapłatą za wodę i/lub ścieki przez dwa pełne okresy obrotowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty.

3. Umowa wygasa w przypadku śmierci Odbiorcy lub utraty tytułu prawnego do korzystania z obiektu budowlanego, do którego jest dostarczana woda i odprowadzane ścieki.

4. Zmiana Odbiorcy powoduje wygaśnięcie dotychczasowej umowy i wymaga zawarcia nowej umowy. Obowiązek zawiadomienia o zmianie odbiorcy i złożenia wniosku o zawarcie nowej umowy ciąży na nowym Odbiorcy.

5. Rozwiązanie lub wygaśnięcie umowy skutkuje zastosowaniem przez Zakład środków technicznych uniemożliwiających dalsze korzystanie z usług.

6. Rozwiązanie umowy w przypadkach, o których mowa w ust. 2, następuje w formie pisemnego wypowiedzenia z podaniem przyczyn rozwiązania umowy oraz trybu i sposobu odłączenia nieruchomości od sieci wodociągowej i/lub sieci kanalizacyjnej.

§ 9. Integralną część umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków stanowi wniosek, składany przez Odbiorcę i aktualizowany każdorazowo po zmianie warunków korzystania z usług określający charakterystykę zużycia wody oraz rodzaj, ilość, a w przypadku Odbiorców przemysłowych również załącznik określający jakość odprowadzanych ścieków. Wzór wniosku i załącznika określa Zakład.

§ 10. 1. Odbiorca zobowiązany jest do:

- 1) użytkowania wewnętrznej instalacji wodociągowej w sposób eliminujący wystąpienie skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci (m.in. poprzez montaż zaworów antyskażeniowych);
- 2) użytkowania wewnętrznej instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń pracy urządzeń kanalizacyjnych;
- 3) informowania Zakładu o zrzutach awaryjnych lub zmianie jakości ścieków odbiegających od warunków umownych;
- 4) niedokonywania, bez uzgodnień z Zakładem zmian przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych;
- 5) informowania Zakładu o własnych ujęciach wody i instalacjach z niego zasilanych;
- 6) informowania Zakładu o wszelkich zmianach technicznych w instalacjach wewnętrznych, które mogą mieć wpływ na działanie urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych;
- 7) niedokonywania łączenia instalacji dostarczającej wodę własną z instalacją dostarczającą wodę z urządzeń wodociągowych;
- 8) niewprowadzania ścieków niebędących wodami opadowymi do kanalizacji deszczowej oraz wód opadowych do kanalizacji sanitarnej;
- 9) niedokonywania zabudowy ani nasadzeń drzew i krzewów nad sieciami i przyłączami wodociągowymi w pasie 3 m oraz 4 m nad sieciami i przyłączami kanalizacyjnymi;
- 10) zapewnienia niezawodnego działania wodomierzy i urządzeń pomiarowych poprzez ich odpowiednie zabezpieczenie przed uszkodzeniami mechanicznymi, skutkami niskich temperatur, przed dostępem do nich osób nieuprawnionych, a także do prawidłowego utrzymania studzienki lub pomieszczenia, w którym są one zamontowane oraz przed dostępem osób nieuprawnionych;
- 11) zawiadomiania Zakładu o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomby;
- 12) informowania Zakładu o zmianach stanu prawnego nieruchomości podłączonej do urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych;
- 13) umożliwiania osobom reprezentującym Zakład wstępu na teren nieruchomości i do pomieszczeń w celach określonych przepisami ustawy oraz niniejszego regulaminu;
- 14) udostępniania nieodpłatnie Zakładowi miejsca w elewacji budynku lub ogrodzeniu w celu umieszczenia tabliczek z oznakowaniem armatury wodociągowej;

15) niezwłocznego usunięcia przyczyn zagrożeń powstałych w wyniku niewłaściwej eksploatacji przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, w przypadku nieusunięcia tych przyczyn pomimo wezwania Zakład ma prawo podjąć wszelkie działania zmierzające do usunięcia zagrożeń na koszt Odbiorcy.

2. Odbiorca wody ma prawo do:

1) dostawy wody:

- a) o ciśnieniu określonym odpowiednimi przepisami;
- b) o jakości odpowiadającej wymaganiom określonym przez stosowne przepisy;

2) zgłaszania reklamacji dotyczących wysokości naliczonych opłat za wodę;

3) żądania od dostawcy usług przeprowadzenia kontroli funkcjonowania wodomierza;

4) żądania od dostawcy usług odszkodowania za szkody powstałe z winy Zakładu w związku z dostarczeniem wody;

5) żądania od dostawcy usług obniżenia należności w razie dostarczenia wody o pogorszonej bądź złej jakości,

6) uzyskania wskazania zastępczych źródeł zaopatrzenia w wodę w przypadku przerw w dostawie wody.

3. Odbiorca ponosi odpowiedzialność za szkody wynikłe z niewywiązywania się z obowiązków określonych w ust. 1.

Rozdział 4.

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

§ 11. Rozliczenia z Odbiorcami usług za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są przez Zakład na podstawie cen i stawek opłat określonych w aktualnie obowiązującej taryfie zatwierdzonej przez organ regulujący (art. 24b ustawy) bez konieczności zmiany umowy.

§ 12. Zasady prowadzenia rozliczeń za zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków określa rozdział 5 ustawy oraz umowa.

§ 13. Sposób rozliczenia odbywa się na zasadzie odczytu wodomierza raz na kwartał.

Rozdział 5.

Warunki przyłączenia do sieci

§ 14. 1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie, który zawiera oznaczenie nieruchomości (adres, a w przypadku jego braku - numer ewidencyjny działki) oraz podpis wnioskodawcy.

2. Zakład po otrzymaniu wniosku określa warunki techniczne przyłącza do posiadanej sieci.

3. Warunkiem przystąpienia do wykonania robót przyłączeniowych jest wcześniejsze uzgodnienie dokumentacji technicznej z Zakładem.

4. Realizację budowy przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego zapewnia na własny koszt osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

5. Przed zawarciem umowy Zakład dokonuje odbioru technicznego wykonanego przyłącza w formie protokołu odbioru, celem stwierdzenia czy zostały spełnione warunki techniczne.

§ 15. Z wnioskiem o wydanie technicznych warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej może występować osoba posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci, a jeżeli nieruchomość ma nieuregulowany stan prawny wniosek może być złożony przez osobę korzystającą z nieruchomości.

§ 16. 1. Wniosek o wydanie technicznych warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej powinien w szczególności zawierać:

1) oznaczenie wnioskodawcy;

2) określenie:

- a) rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
- b) charakterystyki zużycia wody,

- c) rodzaju i ilości, a w przypadku przemysłowych odbiorców usług również jakości odprowadzanych ścieków,
 - d) przeznaczenie wody;
- 3) proponowany termin rozpoczęcia poboru wody.

2. Do wniosku, o którym mowa w ust. 1, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci powinna załączyć:

- 1) dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek, a jeśli nieruchomość ma nieuregulowany stan prawny - oświadczenie osoby, która z niej korzysta;
- 2) mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości, o której mowa w ust. 1, względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

§ 17. 1. Zakład określa warunki przyłączenia i przekazuje je wnioskodawcy bez zbędnej zwłoki w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia wniosku. W szczególnie uzasadnionych przypadkach termin ten może ulec przedłużeniu.

2. Warunki przyłączenia są ważne dwa lata od dnia ich określenia.

3. Warunki przyłączenia powinny określać w szczególności:

- 1) miejsca i sposób przyłączenia sieci wodociągowej i kanalizacyjnej z instalacjami Odbiorcy;
- 2) przepływ obliczeniowy wody lub urządzenia sanitarne i techniczne, w których zużywana jest woda i odprowadzane są ścieki, w ilości max 1,3 m³/d wody oraz max 1,1 m³/d ścieków na dobę;
- 3) wymagania dotyczące:
 - a) miejsca zainstalowania wodomierza głównego,
 - b) miejsca zainstalowania urządzenia pomiarowego,
 - c) jakości odprowadzanych ścieków,
 - d) termin ważności warunków przyłączenia.

§ 18. Warunkiem przystąpienia do wykonania przyłącza jest wcześniejsze uzgodnienie dokumentacji technicznej z Zakładem oraz spełnienie innych wymogów określonych przepisami Prawa budowlanego.

Rozdział 6.

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 19. 1. Zakład ma prawo odmówić przyłączenia do sieci w przypadku braku wystarczających mocy produkcyjnych oraz niewystarczających warunków technicznych uniemożliwiających realizację usługi.

2. Zakład ma prawo odmówić przyłączenia do sieci jeśli przyłączy zostało wykonane 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 Zakładu opracowane na podstawie studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy oraz miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego gminy.

4. Potencjalni odbiorcy usług wodociągowych lub kanalizacyjnych mogą uzyskać ustną lub pisemną informację dotyczącą dostępności tych usług w siedzibie Zakładu.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania przez Zakład odbioru wykonanego przyłącza

§ 20. 1. Zakład dokonuje odbioru przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego w uzgodnionym terminie, po dostarczeniu przez wnioskodawcę geodezyjnej inwentaryzacji powykonawczej.

2. Zakład sprawdza zgodność wykonanego przyłącza z wydanymi warunkami i uzgodnionym projektem przyłącza.

3. Wykonane przyłącza podlegają odbiorowi technicznemu przez komisję w składzie: przedstawiciel Zakładu, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci (wnioskodawca) oraz wykonawca.

4. Z każdego odbioru spisywany jest protokół odbioru technicznego, w którym wpisywane będą ustalenia dotyczące odbioru przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego.

5. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:

- 1) datę odbioru;
- 2) przedmiot odbioru, z wyszczególnieniem rodzaju przyłącza, średnicy, materiału i długości;
- 3) adres nieruchomości, którą przyłączono do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej;
- 4) skład komisji;
- 5) podpisy członków komisji.

6. Protokół odbioru stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony uczestniczące w odbiorze, upoważnia wnioskodawcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy.

7. Niepodpisanie protokołu przez którąś ze stron członków komisji jest jednoznaczne z niedokonaniem odbioru technicznego.

Rozdział 8.

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

§ 21. O przewidywanych zakłóceniach w realizacji usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków Zakład powinien uprzedzić Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty.

§ 22. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody oraz przewidywanym obniżeniu jej jakości Zakład powinien poinformować Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty co najmniej na 7 dzień przed planowanym terminem.

§ 23. 1. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin Zakład powinien 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.

§ 24. Zakład może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadkach i na warunkach określonych w art. 8 ustawy.

§ 25. 1. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego działania wodomierza, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.

2. Zakład na wniosek Odbiorcy usług występuje o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego.

3. W przypadku gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza nie potwierdza zgłoszonych przez Odbiorcę usług zastrzeżeń, pokrywa on koszty sprawdzenia.

Rozdział 9.

Obowiązki Odbiorców usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków

§ 26. Odbiorca winien zapewnić odpowiednie zabezpieczenie wodomierza głównego przed uszkodzeniami mechanicznymi lub skutkami niskich temperatur, a także prawidłowe utrzymanie studzienki czy też pomieszczenia, w którym są zamontowane.

§ 27. Odbiorca usług zobowiązany jest do natychmiastowego powiadamiania Zakładu o wszelkich:

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

§ 28. Odbiorca jest zobowiązany do terminowego regulowania należności za dostawę wody i odprowadzanie ścieków.

§ 29. Odbiorca zobowiązany jest do pisemnego powiadamiania Zakładu o zmianach własnościowych nieruchomości lub zmianach użytkownika lokalu.

Rozdział 10.

Standardy obsługi Odbiorców usług, w tym sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji w zakresie zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków

§ 30. Zakład zobowiązany 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.

§ 31. W przypadku stwierdzenia przez Zakład lub organ Inspekcji Sanitarnej obniżenia jakości dostarczanej wody odbiorcy przysługuje upust na zasadach określonych w umowie.

§ 32. 1. W przypadku dostaw wody o jakości niezgodnej z regulaminem lub przerw w dostawach wody, Odbiorca usług może złożyć pisemną reklamację w terminie 2 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 niewykonania, lub nienależytego wykonania usługi.

3. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres Odbiorcy;
- 2) przedmiot reklamacji;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) ewentualne zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie;
- 5) numer i datę umowy;
- 6) podpis Odbiorcy.

4. Zgłoszona reklamacja wymaga pisemnego potwierdzenia jej przyjęcia oraz ewidencji w rejestrze reklamacji Zakładu.

5. Zakład rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie dłużej jednak, niż w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia.

6. Zakład udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź winna zawierać:

- 1) nazwę Zakładu;
- 2) powołanie podstawy prawnej;
- 3) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji;
- 4) pouczenie w sprawie możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie;
- 5) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Zakład, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska;
- 6) w przypadku uwzględnienia reklamacji sposób rozliczenia, który polega na:
 - a) zwrocie Odbiorcy nadpłaconej należności lub zaliczenie na wniosek Odbiorcy należności na poczet przyszłych zobowiązań;
 - b) zaliczenie nadpłaconej należności na poczet zaległości Odbiorcy.

Rozdział 11.

Zasady usuwania awarii

§ 33. 1. Awarie występujące na przyłączach będących w posiadaniu Gminy Rozprza usuwane są przez służby eksploatacyjne na jej koszt. Prace naprawcze podejmowane są niezwłocznie po otrzymaniu wiadomości o wystąpieniu uszkodzenia.

2. Usuwanie uszkodzeń występujących na przyłączach będących w posiadaniu Odbiorcy usług odbywa się w następujący sposób:

- 1) Odbiorca usług jest zobowiązany do natychmiastowego powiadomienia Urzędu Gminy o zaistniałym zdarzeniu i bezzwłocznego usunięcia awarii rozpoczynając prace naprawcze nie później niż przed upływem 12 godzin od wystąpienia awarii;
- 2) Po otrzymaniu informacji o wystąpieniu uszkodzenia służby eksploatacyjne Urzędu Gminy mogą zastosować odcięcie dostawy wody do uszkodzonego przyłącza do czasu usunięcia awarii w celu zminimalizowania strat wody i ewentualnych innych szkód. Odcięcie takie polega na zamknięciu zasowy połączeniowej – o ile pozwalają na to uwarunkowania techniczne tzn. nie skutkuje to przerwaniem dostawy do innych Odbiorców;
- 3) Jeżeli Odbiorca nie wywiązuje się z opisanych powyżej obowiązków i nie ma możliwości technicznych natychmiastowego przerwania świadczenia usług, a istnienie awarii utrudnia świadczenie usług dla innych Odbiorców lub awaria wyrządza szkody Gminie lub osobom trzecim, to Zakład ma prawo usunąć awarię we własnym zakresie, a kosztami obciążyć Odbiorcę – posiadacza uszkodzonego przyłącza;
- 4) Odbiorca ponosi pełną odpowiedzialność wobec osób trzecich za szkody wyrządzone awarią na przyłączy będącym w jego posiadaniu, a także za straty i szkody poniesione z tego powodu przez gminę.

3. Uszkodzenia występujące na rurociągach będących elementami instalacji (w przypadku wodociągów – za wodomierzem głównym) usuwa własnym staraniem i na własny koszt posiadacz nieruchomości. W takich sytuacjach Odbiorca ponosi odpowiedzialność (pokrywa koszt) za całą ilość wody, która przepływnie przez wodomierz główny zainstalowany na przyłączy wodociągowym. W przypadku korzystania również z przyłącza do sieci kanalizacyjnej i braku urządzenia pomiarowego na przyłączy kanalizacyjnym powyższe dotyczy również odpłatności za odprowadzone ścieki.

Rozdział 12.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 34. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Zakładu są:

- 1) Ochotnicze Straże Pożarne;
- 2) Państwowa Straż Pożarna w Piotrkowie Trybunalskim.

§ 35. Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Zakładu dokonywany jest w miejscach uzgodnionych z Zakładem, a przede wszystkim z hydrantów p.poż.

§ 36. Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Zakładu zobowiązani są do powiadomienia Zakładu o miejscu pożaru niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia lub po zakończeniu akcji pożarnej, nie później jednak niż w dniu następnym.

§ 37. Zakład obciąża gminę za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując ceny ustalone w taryfie na zasadach określonych w umowie pomiędzy Zakładem, a Gminą w okresach kwartalnych.

Rozdział 13.

Przepisy końcowe

§ 38. 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 wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.

§ 39. Zakład zobowiązany jest do udostępnienia na żądanie Odbiorcy niniejszego regulaminu.

§ 40. Traci moc uchwała Nr X/52/06 Rady Gminy w Rozprze z dnia 27 października 2006 r. w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków (Dz. Urz. Woj. Łódzkiego z 2006 r. Nr 414, poz. 3295).

§ 41. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Rozprza.

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



Przewodniczący Rady Gminy


Tomasz Gemel

