

UCHWAŁA NR XLIX/425/2018
RADY MIEJSKIEJ W STRYKOWIE

z dnia 24 maja 2018 r.

w sprawie przyjęcia projektu "Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Stryków"

Na podstawie art.18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. 2017 r., poz.1875 ze zm.¹⁾) i art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2017 r. poz.328 ze zm.²⁾) uchwala się, co następuje:

§ 1. Przyjmuje się projekt "Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Stryków" stanowiący załącznik do uchwały.

§ 2. Projekt Regulaminu przekazuje się do zaopiniowania organowi regulacyjnemu tj. Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie w Warszawie, zawiadamiając o tym Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Strykowie.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Przewodniczącemu Rady Miejskiej w Strykowie.

§ 4. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady
Miejskiej w Strykowie

Paweł Kasica

¹⁾ zm. poz. 2232; z 2018 r. poz.130.

²⁾ zm. poz. 1566, poz.2180, z 2018 r. poz. 650.

Załącznik do uchwały Nr XLIX/425/2018

Rady Miejskiej w Strykowie

z dnia 24 maja 2018 r.

Projekt "Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Stryków"

Rozdział 1 PRZEPISY OGÓLNE

§ 1. 1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Stryków określa prawa i obowiązki Zakładu Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Strykowie, realizującego zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków oraz odbiorców usług, zwany dalej Regulaminem.

2. Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Strykowie zwany dalej Zakładem, świadczy usługi w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków jako gminna jednostka organizacyjna prowadząca działalność na obszarze Gminy Stryków, funkcjonując na zasadach zakładu budżetowego.

§ 2. Użyte w Regulaminie określenia techniczne znajdują interpretację w art. 2 ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2017 r., poz. 328 ze zm.), zwanej dalej ustawą.

Rozdział 2 MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ ZAKŁAD W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

§ 3. Minimalną ilość dostarczanej wody oraz cel jej poboru, określa umowa zawierana przez Zakład z odbiorcą usług.

Obowiązki i prawa Zakładu

§ 4. Zakład jest obowiązany do zapewnienia odbiorcom należytego poziomu usług, a w szczególności do ciągłego dostarczania wody oraz odprowadzania ścieków, zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.

§ 5. Zakład dostarcza wodę i odprowadza ścieki zapewniając zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych do realizacji powyższych czynności, a w szczególności:

- 1) dostarcza wodę do nieruchomości w sposób ciągły i niezawodny, o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi, określonej odrębnymi przepisami, o parametrach określonych 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);
- 2) zapewnia w posiadanej sieci odpowiednie ciśnienie wody, które na przyłączy wodociągowym przy wodomierzu powinno wynosić nie mniej niż 0,05 MPa i nie więcej niż 0,6 MPa;
- 3) odbiera ścieki bytowe, komunalne i przemysłowe w sposób ciągły i niezawodny, zgodnie z dokumentacją projektową i na warunkach przyłączenia nieruchomości;
- 4) zleca, na pisemny wniosek odbiorcy usług, wykonanie ekspertyzy wodomierza głównego przez właściwy organ administracji miar, w celu sprawdzenia prawidłowości jego wskazań, a w przypadku stwierdzenia przez ten organ jego wadliwego działania ponosi koszty ekspertyzy.

§ 6. Zakład jest zobowiązany do regularnego monitorowania jakości wody wtłaczanej do sieci wodociągowej oraz informowania odbiorców usług o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

§ 7. Miejscem wykonania usługi sprzedaży wody jest zawór za wodomierzem głównym na przyłączy wodociągowym do nieruchomości.

§ 8. Zakład żąda zwrotu kosztów poniesionych przez Zakład w przypadku nieuzasadnionego zażądania odbiorcy usług wykonania badania sprawności wodomierza głównego przez właściwy organ administracji miar.

§ 9. Zakład ma obowiązek wydawać warunki techniczne niezbędne do projektowania elementów systemu wodociągowego i kanalizacyjnego z uwzględnieniem obowiązujących przepisów i warunkujące prawidłowe funkcjonowanie systemów będących w eksploatacji Zakładu.

Obowiązki i prawa odbiorców usług

§ 10. 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 Zakład oraz nieutrudniający działalności Zakładu, a w szczególności:

- 1) wykorzystywania wody pobieranej z sieci wodociągowej oraz korzystania z przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach określonych w warunkach przyłączenia nieruchomości do sieci oraz umowie zawartej z Zakładem;
- 2) użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwość wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci, na skutek m.in. cofnięcia się wody z wewnętrznej instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania oraz własnych ujęć wody;
- 3) montażu i utrzymania zaworów antyskażeniowych na warunkach określonych odrębnymi przepisami;
- 4) utrzymania we właściwym stanie technicznym należących do odbiorców usług instalacji i przyłączy wodociągowych oraz instalacji i przyłączy kanalizacyjnych oraz zapewnienia niezawodnego ich działania z urządzeniem pomiarowym łącznie;
- 5) wydzielenia, zgodnie z projektem oraz utrzymywania w należyтым stanie pomieszczenia lub studni wodomierzowej, przeznaczonych do zainstalowania wodomierza głównego wraz z zaworem;
- 6) niezwłocznego zgłoszenia Zakładowi utraty lub stwierdzonych uszkodzeń wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym zerwania plomby.

§ 11. Odbiorca usług zobowiązany jest do natychmiastowego powiadomienia Zakładu o zrzutach awaryjnych lub zmianie jakości ścieków odbiegających od warunków umowy.

§ 12. Odbiorca usług zobowiązany jest do powiadomienia Zakładu o zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na pracę wodomierza, w tym na pomiar ilości zużytej wody oraz na działanie sieci.

§ 13. Odbiorca usług udostępnia nieodpłatnie Zakładowi miejsce na elewacji lub ogrodzeniu nieruchomości odbiorcy, celem umieszczenia tabliczek z oznakowaniem armatury wodociągowej.

§ 14. Odbiorca usług ma prawo, w szczególności do:

- 1) nieprzerwanej dostawy wody o określonej jakości i odpowiednim ciśnieniu oraz ciągłego odbioru ścieków;
- 2) złożenia pisemnego żądania od Zakładu sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza;
- 3) żądania przeprowadzenia ekspertyzy funkcjonowania wodomierza głównego przez właściwy organ administracji miar;
- 4) bezpłatnego korzystania z zastępczych punktów poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi;
- 5) uczestniczenia w kontrolach przeprowadzanych przez Zakład.

Rozdział 3

SZCZEGÓŁOWE WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

§ 15. 1. Umowa o zaopatrzenie w wodę i/ lub odprowadzanie ścieków, zwana dalej umową, określa szczegółowe obowiązki stron, w tym zasady utrzymania przyłączy oraz warunki usuwania ich awarii.

2. Umowa określa miejsce wykonywania usługi dostawy wody i odbioru ścieków.

§ 16. 1. Umowy są zawierane na czas nieokreślony, z zastrzeżeniem postanowień ust. 2.

2. Zakład zawiera umowy na czas określony:

- 1) gdy tytuł prawny osoby, której nieruchomość została przyłączona do sieci został ustanowiony na czas określony;
- 2) na wniosek osoby, której nieruchomość została przyłączona do sieci.

§ 17. W przypadku zmiany stanu prawnego nieruchomości przyłączonej do sieci Zakładu, skutkującej zmianą odbiorcy, Zakład zawiera umowę z nowym odbiorcą, z zachowaniem dotychczasowych warunków technicznych świadczenia usług. Nowy odbiorca może wystąpić do Zakładu o zmianę tych warunków, jeżeli Zakład posiada techniczne możliwości świadczenia usług.

§ 18. Zakład zawiera umowę na pisemny wniosek osoby, której nieruchomość została przyłączona do sieci.

§ 19. Zakład sporządza projekt umowy i przekazuje go wnioskodawcy w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy.

§ 20. Zakład może odmówić ponownego zawarcia umowy na zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z dotychczasowym odbiorcą usług, jeżeli nie usunął on przeszkód, będących przyczyną wypowiedzenia dotychczas obowiązującej umowy.

Rozdział 4

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

§ 21. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez Zakład z odbiorcami zgodnie z art. 26 i 27 ustawy.

§ 22. Okres rozliczeniowy, skutki niedotrzymania terminu zapłaty określone są w zawartej pomiędzy stronami umowie.

§ 23. 1. Wejście w życie nowych taryf nie wymaga zmiany umów z odbiorcami.

2. Stosowanie przez Zakład cen i stawek opłat wynikających z nowych, prawidłowo podanych do wiadomości publicznej taryf, nie wymaga odrębnego informowania odbiorców o ich wysokości.

3. Przy zawarciu Umowy, Zakład dołącza do niej obowiązującą taryfę lub jej wyciąg, zawierający ceny i stawki opłat, do ponoszenia których zobowiązany jest odbiorca będący stroną Umowy.

4. W przypadku, gdy zmiana opłat następuje w okresie między odczytami, zużycie wody lub ścieków przed i po zmianie zostaje ustalone proporcjonalnie do upływu czasu lub na wniosek odbiorcy usług następuje rozliczenie na dzień wejścia w życie nowej taryfy.

§ 24. 1. Podstawą obciążenia odbiorcy należnościami za usługi świadczone przez Zakład jest wystawiana faktura VAT.

2. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, posiadający zawartą umowę z Zakładem, Zakład wystawia odrębną fakturę VAT zarządcy lub właścicielowi budynku oraz odrębne faktury VAT pozostałym odbiorcom.

Rozdział 5

WARUNKI PRZYŁĄCZENIA DO SIECI

§ 25. 1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej odbywa się na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie.

2. Zakład po otrzymaniu pisemnego wniosku określa warunki techniczne przyłączenia do posiadanej sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej.

3. Zakład odmawia określenia warunków, o których mowa w ust.2 gdy nie ma technicznych możliwości dostawy wody i/lub odbioru ścieków.

§ 26. Z wnioskiem o wydanie technicznych warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej może występować osoba posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci lub osoba korzystająca z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

§ 27. Wniosek o wydanie technicznych warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej powinien w szczególności zawierać:

- 1) oznaczenie wnioskodawcy;
- 2) oznaczenie nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci;
- 3) określenie minimalnej i maksymalnej wartości poboru wody i odprowadzania ścieków, a w przypadku odbiorców przemysłowych także parametrów jakościowych ścieków;
- 4) przeznaczenia wody;

5) dane kontaktowe i podpis wnioskodawcy.

§ 28. 1. Zakład określa warunki przyłączenia do sieci i przekazuje je wnioskodawcy w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia wniosku. W szczególnie uzasadnionych przypadkach termin ten może ulec przedłużeniu, jednak nie dłużej niż do 30 dni od daty złożenia wniosku.

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

3. Warunki przyłączenia powinny określać w szczególności:

- 1) miejsca i sposób przyłączenia sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej z instalacjami odbiorcy;
- 2) wymagania dotyczące jakości odprowadzanych ścieków;
- 3) zakres dokumentacji projektowej niezbędnej do wykonania przyłączenia;
- 4) termin ważności warunków przyłączenia.

§ 29. 1. Warunkiem przystąpienia przez wnioskodawcę, po uzyskaniu warunków przyłączenia, do wykonania robót przyłączeniowych jest wcześniejsze uzgodnienie z Zakładem dokumentacji technicznej.

2. Zakład rozpatruje wniosek o uzgodnienie dokumentacji technicznej w terminie nie dłuższym niż 14 dni od otrzymania dokumentacji, a w uzasadnionych wypadkach termin ten może być przedłużony do 30 dni, o czym informuje na piśmie wnioskodawcę.

§ 30. Odbiór wykonanego przyłącza określa Rozdział 7 niniejszego Regulaminu.

§ 31. 1. Włączenie dopływu wody oraz zainstalowanie wodomierza głównego dokonywane jest przez Zakład po spełnieniu następujących warunków:

- 1) złożona została dokumentacja powykonawcza w rozumieniu art. 3 pkt 14 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane (Dz. U. z 2017 r. poz.1332 ze zm.);
- 2) złożony został pisemny wniosek o zawarcie umowy;
- 3) dokonano odbioru technicznego przyłącza wodociągowego.

2. Uruchomienie przyłącza kanalizacyjnego następuje po spełnieniu następujących warunków:

- 1) złożona została dokumentacja powykonawcza w rozumieniu art. 3 pkt 14 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane (Dz. U. z 2017 r. poz.1332 ze zm.);
- 2) złożony został pisemny wniosek o zawarcie umowy o odprowadzanie ścieków;
- 3) dokonano odbioru technicznego przyłącza kanalizacyjnego.

3. Dla przyłączy wodociągowych realizacja włączenia i montaż wodomierza następuje w terminie 3 dni roboczych po spełnieniu warunków, o których mowa w ust.1.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozpoczyna świadczenie usług:

- 1) odprowadzania ścieków - w dniu odbioru technicznego przyłącza;
- 2) zaopatrzenia w wodę - w dniu montażu wodomierza.

Rozdział 6

TECHNICZNE WARUNKI OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚCI DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO - KANALIZACYJNYCH

§ 32. Potencjalni odbiorcy usług wodociągowo-kanalizacyjnych mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności do tych usług w Urzędzie Miejskim w Strykowie oraz w Zakładzie Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Strykowie.

§ 33. Zakład ma prawo odmówić przyłączenia nowego odbiorcy do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej i zawarcia umowy jeżeli w wyniku przyłączenia pogorszą się techniczne możliwości świadczenia minimalnego poziomu usług lub istnieje prawdopodobieństwo pogorszenia technicznych możliwości świadczenia usług na minimalnym poziomie.

§ 34. Zakład ma prawo odmówić przyłączenia nowego odbiorcy do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej jeżeli przyłącze zostało wykonane bez uzyskania warunków technicznych przyłączenia do sieci, a także wtedy, gdy przyłącze zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi.

§ 35. W przypadku braku studzienki rewizyjnej na terenie nieruchomości gruntowej odbiorcy odprowadzającego ścieki, miejscem rozdziału sieci i instalacji oraz odpowiedzialności - jest granica nieruchomości gruntowej.

§ 36. Miejsce rozdziału sieci kanalizacyjnej obejmującej przyłącze stanowiące własność Zakładu 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.

§ 37. W przypadku przyłącza kanalizacyjnego stanowiącego własność Odbiorcy miejscem rozdziału sieci i odpowiedzialności jest miejsce połączenia sieci kanalizacyjnej z przyłączem.

Rozdział 7

SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU PRZEZ ZAKŁAD WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§ 38. 1. Zakład dokonuje odbioru przyłącza wodociągowego i/ lub kanalizacyjnego w uzgodnionym przez strony terminie.

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

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

2. Z każdego odbioru spisywany jest protokół odbioru technicznego.

3. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.

§ 40. 1. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:

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

2. Protokół końcowy, bez uwag, stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia, a jego podpisanie przez strony uczestniczące w odbiorze, upoważnia wnioskodawcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy.

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

Rozdział 8

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

§ 41. 1. Zakład zobowiązany jest do udzielenia odbiorcom usług informacji dotyczących występujących zakłóceń w ciągłości zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków, planowanych przerw w świadczeniu usług oraz awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

2. O przerwach w dostawie wody wynikających z planowanych prac konserwacyjno- remontowych Zakład powiadomi odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty najpóźniej na dwa dni przed planowanym terminem.

3. W przypadku, gdy przerwa w dostawie wody może trwać dłużej niż 12 godzin, Zakład informuje o tym fakcie odbiorców na siedem dni przed planowanym terminem przerwy.

4. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin Zakład zapewnia zastępczy punkt poboru wody i informuje odbiorców usług o jego lokalizacji i warunkach korzystania.

5. W przypadku budynków wielolokalowych, Zakład 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.

§ 42. 1. W przypadku wystąpienia niedoboru wody z przyczyn niezależnych od Zakładu, w zależności od rozmiarów i czasu jego trwania, Zakład może w szczególności:

- 1) ograniczyć dostawę wody na inne cele niż zaopatrzenie ludności;
- 2) rotacyjnie ograniczyć dostawę wody;
- 3) dokonywać przerw w dostawie wody do poszczególnych rejonów gminy.

2. W przypadku określonym w ust. 1 Zakład zobowiązany jest do powiadomienia odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty o wystąpieniu niedoboru, zasięgu terytorialnym, przewidywanym czasie trwania oraz wprowadzonych ograniczeniach w dostawie wody.

§ 43. 1. Zakład ponosi odpowiedzialność za szkody powstałe w związku z wstrzymaniem lub ograniczeniem świadczenia usługi, chyba, że nie ponosi winy. Zakład wolny jest od odpowiedzialności w szczególności wówczas, gdy przerwa lub ograniczenie świadczenia usług wynikały z:

- 1) działania siły wyższej, w tym zwłaszcza sił przyrody;
- 2) działania lub zaniechania osób lub podmiotów, za które Zakład nie ponosi odpowiedzialności w tym samego Odbiorcy;
- 3) potrzeby ochrony życia lub zdrowia ludzkiego oraz środowiska naturalnego, a także potrzeb przeciwpożarowych.

2. Odbiorca usług ma prawo domagać się od Zakładu obniżenia należności za dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków w razie niedostarczenia wody, dostarczenia wody o pogorszonej bądź złej jakości lub o niższym ciśnieniu oraz w przypadku braku możliwości odprowadzania ścieków.

3. Obniżenie należności, o której mowa w ust. 2 ustalone zostanie proporcjonalnie do stopnia pogorszenia jakości usług i/lub czasu trwania zakłócenia w ich świadczeniu.

Rozdział 9

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

§ 44. Zakład zapewnia odbiorcom usług należyty poziom usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

§ 45. Zakład udziela na wniosek odbiorcy usług lub z własnej inicjatywy pełnej informacji dotyczącej realizacji usług, a przede wszystkim informacji zawartych w niniejszym regulaminie oraz zawartych w taryfie.

§ 46. Zakład zobowiązany jest do udzielania na żądanie odbiorców informacji dotyczących ciągłości świadczonych usług nie później niż w ciągu:

- a) 12 godzin - na telefoniczne żądanie określenia przewidywanego terminu usunięcia przerw i zakłóceń w świadczeniu usług,
- b) 7 dni - na pisemne żądanie usunięcia przerw i zakłóceń, o których mowa w lit. a.

§ 47. 1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi.

2. Reklamacje dotyczące usług świadczonych przez Zakład winny być zgłaszane w terminie 14 dni roboczych od dnia powstania stanu faktycznego, którego dotyczy reklamacja.

3. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres odbiorcy usług;
- 2) przedmiot reklamacji;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) adres nieruchomości, gdzie miało miejsce niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi;

5) podpis odbiorcy.

4. Zakład rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie dłużej jednak, niż w terminie 14 dni roboczych od dnia jej wniesienia. W szczególnych przypadkach, wymagających dodatkowych ustaleń lub wykonania ekspertyzy wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego termin może być wydłużony, nie więcej jednak niż do 45 dni, o czym odbiorca zostanie pisemnie poinformowany.

5. W przypadku złożenia przez odbiorcę usług wniosku o przeprowadzenie ekspertyzy wodomierza, termin rozpatrzenia reklamacji uzależniony będzie od terminu jej wykonania.

6. Złożenie przez odbiorcę usług reklamacji po terminie określonym w ust.2 nie może stanowić samodzielnej podstawy do jej nieuwzględnienia, jednakże może spowodować wydłużenie terminu rozpatrzenia, jak też przeniesienia ciężaru dowodu zasadności reklamacji na odbiorcę usług w sytuacji, gdy Zakład nie będzie dysponował niezbędnymi danymi do jej rozstrzygnięcia z powodu upływu czasu.

§ 48. 1. Zakład ma obowiązek udzielić odpłatnej pomocy odbiorcy usług, na jego wniosek, przy usuwaniu awarii przyłączy należących do odbiorcy usług.

2. Rozliczenie za usunięcie awarii nastąpi na podstawie podpisanego przez odbiorcę usług zlecenia i sporządzonej przez Zakład kalkulacji wykonanych robót, zgodnie z obowiązującym w Zakładzie cennikiem usług. Płatność za wykonaną usługę regulowana będzie na podstawie wystawionej przez Zakład faktury w terminie 14 dni od daty jej wystawienia.

Rozdział 10

WARUNKI DOSTAWY WODY NA CELE PRZECIWPOŻAROWE

§ 49. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez Zakład, a przede wszystkim z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§ 50. Uprawnione do poboru wody na cele przeciwpożarowe są jednostki państwowej i ochotniczej straży pożarnej.

§ 51. Podmioty uprawnione do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Zakładu zobowiązane są do przekazywania Zakładowi pisemnej informacji o ilości wody zużytej do gaszenia pożaru, w bieżącym kwartale kalendarzowym. Informację należy przekazać z ostatnim dniem bieżącego kwartału.

§ 52. 1. Zakład obciąża Gminę Stryków za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe, stosując ceny ustalone w taryfie.

2. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są w cyklach kwartalnych na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę państwowej/ ochotniczej straży pożarnej. Zakład 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.

Rozdział 11

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 53. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają odpowiednie przepisy obowiązującego prawa, w tym:

- 1) Ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U z 2017r. poz 328 ze zm.) oraz przepisów wykonawczych do tej ustawy;
- 2) Ustawy z dnia 20 lipca 2017 r. Prawo wodne (Dz.U. z 2017 r. poz 1556 ze zm.).