

Projekt

z dnia 23 sierpnia 2021 r.

Zatwierdzony przez

**UCHWAŁA NR .../XXXII/2021
RADY MIEJSKIEJ W PRASZCE**

z dnia 26 sierpnia 2021 r.

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

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt. 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2021 r. poz. 1372) oraz art. 19 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028) Rada Miejska w Praszce uchwala co następuje:

§ 1.

Przyjmuje się projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta i Gminy Praszka, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2.

1. Projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta i Gminy Praszka przekazuje się do zaopiniowania Państwowemu Gospodarstwu Wodnemu Wody Polskie.

2. Zawiadamia się przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne działające na terenie Miasta i Gminy Praszka o przekazanie projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta i Gminy Praszka organowi regulacyjnemu o którym mowa w ust. 1.

§ 3.

Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Praszki.

§ 4.

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady

Bogusław Łazik

Załącznik do uchwały Nr .../XXXII/2021

Rady Miejskiej w Praszce

z dnia 26 sierpnia 2021 r.

PROJEKT REGULAMINU DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE MIASTA I GMINY PRASZKA

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1.

Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług na terenie Gminy Praszka.

§ 2.

Użyte w uchwale skróty oznaczają:

- 1) „ustawa – ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028).
- 2) „Odbiorca” – odbiorcę usług, o którym mowa w art. 2 pkt 3 ustawy;
- 3) „umowa” – umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, umowę o zaopatrzenie w wodę lub umowę o odprowadzenie ścieków;
- 4) „Przedsiębiorstwo” – należy przez to rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu ustawy z dnia 6 marca 2018r. Prawo przedsiębiorców (Dz. U. z 2021 r., poz. 162), który prowadzi działalność gospodarczą w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzenia ścieków.

Rozdział 2.

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

§ 3.

W zakresie dostarczania wody przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:

- 1) dostarczać odbiorcy usług wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości nie mniejszej niż 0,3 m³ na dobę;
- 2) zapewnić ciągłość dostaw wody;
- 3) w przypadku dostarczania wody z posiadanej sieci wodociągowej, zapewnić dostawę wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa (0,5 barów) i nie większym niż 0,6 MPa (6 barów) mierzonym u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym;
- 4) do dostawy wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi i o parametrach nieprzekraczających wymienionych wartości: pH 6,5-9,0, mangan ≤ 50 µg/l, żelazo ≤ 200 µg/l, mętność ≤ 1NTU, amonowy jon ≤ 0,5 mg/l, azotany ≤ 50 mg/l, liczba bakterii grupy coli 0 jtk/100 ml, liczba Escherichia coli 0 jtk/100 ml;
- 5) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

§ 4.

W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:

- 1) przyjmować do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieki wprowadzone przez odbiorców usług, w ilości nie mniejszej niż 0,3 m³

na dobę;

2) zapewnić w sposób ciągły i niezawodny odbiór z nieruchomości ścieków (bytowych i komunalnych) o następujących parametrach:

ChZT_{CR}=1000mg O₂/l

BZT₅=400 mg O₂/l

Zawiesiny ogólne=400mg/l

3) zapewnić w sposób ciągły i niezawodny odbiór z nieruchomości ścieków przemysłowych o parametrach określanych indywidualnie dla odbiorców usług na podstawie uzyskanych pozwoleń wodnoprawnych;

4) odprowadzać wprowadzone ścieki do posiadanych urządzeń kanalizacyjnych.

§ 5.

1. Przedsiębiorstwo zapewnia prawidłową eksploatację urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, w tym dokonuje na własny koszt niezbędnych napraw.

2. Przedsiębiorstwo zapewnia niezawodne działanie przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych o ile znajdują się w jego posiadaniu na podstawie tytułu prawnego (własność, prawo obligacyjne).

3. Przedsiębiorstwo informuje odbiorców usług o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w sposób określony w przepisach wydanych na podstawie art. 13 ustawy.

Rozdział 3.

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 6.

1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, a odbiorcą usług zgodnie z art.6 ustawy.

2. W terminie do 14 dni od dnia złożenia przez przyszłego odbiorcę usług wniosku o zawarcie umowy, o którym mowa w §6 niniejszego Regulaminu, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzanie ścieków.

3. W przypadku budynku wielolokalowego w terminie do 14 dni od dnia stwierdzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wraz z zarządcą lub właścicielem spełnienia warunków wskazanych w art. 6 ust 6 ustawy przedsiębiorstwo sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzanie ścieków.

§ 7.

Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzanie ścieków z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym powinien w szczególności określać:

- 1) imię, nazwisko lub nazwę oraz adres zamieszkania lub siedzibę wnioskodawcy,
- 2) rodzaj umowy (o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków)
- 3) wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę,
- 4) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też posiada własne ujęcie wody,
- 5) oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków,
- 6) oświadczenie wnioskodawcy na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczoną wodę,

7) oświadczenie wnioskodawcy jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane na podstawie zawartej umowy (bytowe, przemysłowe albo komunalne).

§ 8.

Wniosek zarządcy budynku wielolokalowego lub właściciela o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo- kanalizacyjne z osobą korzystającą z lokalu powinien w szczególności określać:

1) imię, nazwisko lub nazwę oraz adres lokalu, co do którego wnioskodawca żąda zawarcia umowy wraz z umocowaniem do złożenia wniosku w imieniu i na rzecz tej osoby.

§ 9.

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

- 1) użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwość wystąpienia awarii, skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej a w szczególności na skutek m.in. cofnięcia się wody z instalacji centralnego ogrzewania;
- 2) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej;
- 3) informowania Przedsiębiorstwa o własnych ujęciach wody, w celu prawidłowego ustalania opłat za odprowadzanie ścieków;
- 4) 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;
- 5) zapewnienia niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie;
- 6) podjęcia działań ograniczających skutki awarii oraz udostępniania Przedsiębiorstwu terenu w celu usunięcia awarii lub kontroli działania urządzeń pomiarowych, wodociągowych, kanalizacyjnych i przyłączy.

Rozdział 4.

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

§ 10.

1. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcą w oparciu o ceny i stawki opłat określone w taryfie.

2. Ceny usług wodociągowych lub kanalizacyjnych, które nie są zawarte w taryfie, Przedsiębiorstwo określa w cenniku usług dostępnym w jego siedzibie i na stronie internetowej.

§ 11.

Podstawę rozliczenia ilości pobranej wody lub wprowadzonych ścieków stanowią: wodomierz główny, urządzenie pomiarowe, albo przeciętne normy zużycia oraz ilości ustalone w umowie.

§ 12.

Stosowanie przez Przedsiębiorstwo cen i stawek opłat wynikających z nowych, podanych do wiadomości publicznej taryf, nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości.

§ 13.

1. Podstawą obciążenia Odbiorcy należnością za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo jest faktura.

2. W przypadku niemożności odczytania wskazań wodomierza lub urządzenia pomiarowego, Przedsiębiorstwo wystawia fakturę zaliczkową, która zostaje skorygowana w następnym okresie rozliczeniowym.

3. Opłata abonamentowa jest naliczana niezależnie od tego, czy Odbiorca pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym.

§ 14.

1. Odbiorca powinien

- 1) pobierać wodę wyłącznie w celach i dla zasilania nieruchomości określonych w umowie;
- 2) odprowadzać ścieki tylko dla oznaczonych w umowie nieruchomości.

2. Zakazuje się bez pisemnej zgody Przedsiębiorstwa:

- 1) odprowadzania wód opadowych i roztopowych do urządzeń kanalizacyjnych;
- 2) pobierania wody z ulicznych hydrantów przeciwpożarowych na cele inne niż przeciwpożarowe;
- 3) podłączenia do przyłącza lub instalacji wodociągowej oraz do instalacji kanalizacyjnej bądź przyłącza innych nieruchomości.

Rozdział 5. Warunki przyłączenia do sieci

§ 15.

Osoba ubiegająca się o przyłączenie jej nieruchomości do sieci składa w Przedsiębiorstwie pisemny wniosek, który zawiera:

- 1) imię i nazwisko (lub nazwę) oraz adres zamieszkania (lub siedziby) podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci;
- 2) adres do korespondencji;
- 3) odpis z właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu w przypadku osób prawnych;
- 4) adres i opis nieruchomości, do której będzie dostarczona woda (i) lub z której będą odprowadzane ścieki;
- 5) określenie rodzaju instalacji i urządzeń służących do odbioru usług;
- 6) informacje o przeznaczeniu i sposobie wykorzystywania nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci;
- 7) określenie dobowego zapotrzebowania na wodę z podziałem na wodę do celów bytowych, technologicznych, przeciwpożarowych oraz innych z uwzględnieniem przepływów średniodobowych i maksymalnych godzinowych oraz wielkości ładunku zanieczyszczeń;
- 8) określenie ilości i jakości odprowadzanych ścieków z podziałem na ścieki bytowe i przemysłowe;
- 9) oświadczenie o przysługującym tytule do nieruchomości, bądź o korzystaniu z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym;
- 10) plan zabudowy lub szkic sytuacyjny, określający usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowych i kanalizacyjnych oraz innych urządzeń uzbrojenia terenu z naniesioną granicą własności tej nieruchomości.

§ 16.

Warunki przyłączenia zawierają w szczególności:

- 1) miejsce i sposób włączenia przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego do sieci oraz sposób połączenia z instalacjami wodociągowymi i kanalizacyjnymi nieruchomości;
- 2) parametry techniczne przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego;
- 3) ciśnienie i ilość wody wymaganej dla zaopatrzenia w wodę nieruchomości;

- 4) ilość, rodzaj i jakość odprowadzanych ścieków;
- 5) dane szczegółowe dotyczące: średnicy i miejsca lokalizacji wodomierza głównego wraz z zaworami, wodomierzy przy punktach czerpalnych i wodomierzy dodatkowych, parametrów i miejsca lokalizacji urządzenia pomiarowego i parametrów innych urządzeń technicznych wynikających z dokumentacji projektowej;
- 6) termin ważności (2 lata od dnia ich wydania).

§ 17.

1. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo wydaje warunki przyłączenia w terminie:

- 1) 21 dni – od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w przypadku budynków mieszkalnych jednorodzinnych, w tym znajdujących się w zabudowie zagrodowej;
- 2) 45 dni – od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w pozostałych przypadkach.

2. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Przedsiębiorstwo może przedłużyć terminy określone w ust. 1, odpowiednio o kolejne 21 albo 45 dni, po uprzednim zawiadomieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci z podaniem uzasadnienia przyczyn przedłużenia.

§ 18.

W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w terminie określonym odpowiednio w § 17 ust. 1 pkt. 1 lub 2 informuje o tym wnioskodawcę pisemnie wraz z uzasadnieniem.

Rozdział 6.

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 19.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokona przyłączenia odbiorcy usług do sieci, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone w Regulaminie oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług.

§ 20.

1. Warunki techniczne wydawane są potencjalnym odbiorcom gdy:

- 1) nieruchomości odbiorców przylegają bezpośrednio do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa;
- 2) istnieją możliwości techniczne urządzeń Przedsiębiorstwa wynikające z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości świadczenia usług wyznaczone m.in. strukturą i średnicą sieci, w tym przepustowością i/lub wydajnością oraz stanem technicznym tej infrastruktury;

2. Szczegółowe warunki techniczne realizacji budowy nowego przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego określa przedsiębiorstwo.

3. Ustala się techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowo – kanalizacyjnych:

- 1) przyłącza wodociągowe należy wykonać z rur PEHD przeznaczonych do przesyłu wody pitnej o średnicy nominalnej zgodnej z zapotrzebowaniem obiektu budowlanego, lecz nie mniejszym 32 mm, uwzględniając wymagania przeciwpożarowe przyłączonego obiektu;
- 2) w miejscu włączenia do sieci należy zamontować zasuwę odcinającą, a obudowę zasuwę wyposażyć w skrzynkę uliczną;
- 3) przyłącza należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasą, a przy zagłębieniu w gruncie uwzględnić strefę przemarzania;

- 4) przyłączy zakończyć zestawem wodomierzowym o średnicy zgodnej z podaną w warunkach technicznych podłączenia do sieci wodociągowej, zainstalowanym w pomieszczeniu lub studziencie wodomierzowej zabezpieczonej przed zalaniem zapewniających utrzymanie temperatury min. +4 stopnie C a od strony wewnętrznej instalacji wodociągowej należy zamontować zawór antyskażeniowy;
- 5) przyłącza kanalizacyjne należy wykonać z rur PVC o średnicy min. 160mm dla przyłączy grawitacyjnych oraz z rur PEHD przeznaczonych do przesyłu nieczystości płynnych o średnicy min. 50 mm dla przyłączy ciśnieniowych;
- 6) przy braku możliwości grawitacyjnego odprowadzania ścieków do sieci kanalizacyjnej grawitacyjnej na przyłączy należy zabudować indywidualną przepompownię przydomową;

Rozdział 7.

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 21.

1. Wykonanie Przyłącza podlega odbiorowi technicznemu, który polega na sprawdzeniu przez Przedsiębiorstwo zgodności wykonania przyłącza z dokumentacją projektową i warunkami technicznymi przyłączenia do sieci, w tym kontroli:

- 1) ułożenia rur w otwartym wykopie, pod rygorem odkrycia wykonanego przyłącza przez podmiot przyłączany bądź pokrycia kosztu inspekcji TV przyłącza kanalizacyjnego;
- 2) funkcjonowania zestawu wodomierzowego na przyłączy wodociągowym w budynku lub w studni wodomierzowej;
- 3) wykonania studni wodomierzowej na przyłączy wodociągowym;
- 4) wykonania studni kanalizacyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.

2. Wynik odbioru jest potwierdzony przez strony wpisem w protokole odbioru.

3. Protokół odbioru przyłącza stanowi potwierdzenie prawidłowości jego wykonania.

4. Przedsiębiorstwo może odmówić przyłączenia do sieci, jeśli przyłączy zostało wykonane bez jego wiedzy, niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi lub przepisami prawa, w tym z niniejszym Regulaminem.

5. Włączenie dopływu wody z sieci wodociągowej lub włączenie odbioru ścieków do sieci kanalizacyjnej, dokonywane jest przez Przedsiębiorstwo niezwłocznie po dokonaniu odbioru technicznego przyłącza oraz zawarciu umowy.

Rozdział 8.

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

§ 22.

W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług i/lub odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek:

- 1) poinformować niezwłocznie odbiorców usług o takich przypadkach na swojej stronie internetowej lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i/lub odpowiednich parametrów dostarczanej wody;
- 2) podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i/lub odpowiednich parametrów dostarczanej wody.

§ 23.

O planowanych przerwach lub ograniczeniach w świadczeniu usług zaopatrzenia w wodę i/lub odprowadzania ścieków Przedsiębiorstwo ma obowiązek poinformować Odbiorców na swojej stronie internetowej lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób najpóźniej na dwa dni przed ich terminem.

§ 24.

W przypadku planowanych ograniczeń w dostawie wody, których przewidywany czas nie będzie dłuższy niż 15 minut, Przedsiębiorstwo poinformuje Odbiorcę bezpośrednio przed planowanym ograniczeniem w dostawie wody.

§ 25.

W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin Przedsiębiorstwo zapewnia zastępczy punkt poboru wody i informuje Odbiorców o jego lokalizacji i możliwości korzystania w sposób zwyczajowo przyjęty.

§ 26.

Za wodę pobraną z zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerwy w dostawach wody zawinionych przez Odbiorcę, pobierane będą opłaty na podstawie cen i stawek opłat określonych w obowiązującej taryfie.

Rozdział 9.

Standardy obsługi odbiorców usług, w tym sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzania ścieków

§ 27.

Odbiorca ma prawo do uzyskania od Przedsiębiorstwa:

- 1) wszelkich informacji dotyczących realizowanych przez Przedsiębiorstwo usług;
- 2) wyjaśnienia treści: umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, warunków przyłączenia i innych wiążących Odbiorcę dokumentów;
- 3) informacji o przewidywanych zakłóceniach w realizacji usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzenia ścieków.

§ 28.

1. Odbiorca ma prawo do zgłoszenia reklamacji, dotyczących w szczególności:

- 1) ilości i jakości świadczonych usług;
- 2) wysokości opłat za usługi;
- 3) funkcjonowania przyrządów pomiarowych (opomiarowanie) niezależnie od ich własności.

2. Reklamacja powinna być sporządzona w formie pisemnej.

3. Reklamacja dotycząca naruszenia jakości, ciągłości dostaw i ciśnienia wody powinna być dokonana niezwłocznie po wystąpieniu zakłócenia w celu dokonania sprawdzenia przez Przedsiębiorstwo.

4. Inne reklamacje Odbiorca może zgłaszać w terminie do 21dni od daty otrzymania faktury lub zdarzenia stanowiącego podstawę reklamacji.

5. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko lub firmę Odbiorcy oraz jego adres zamieszkania bądź siedziby;
- 2) opis przedmiotu reklamacji;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) numer i datę umowy, jeśli Odbiorca posiada więcej, niż jedna umowę;

5) podpis Odbiorcy.

6. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację w terminie 14 dni roboczych od daty jej wniesienia. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu do 30 dni.

7. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do Odbiorcy, udostępnia on nieruchomość osobom reprezentującym Przedsiębiorstwo. Zaniechanie tego obowiązku wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji.

8. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Możliwe jest także udzielenie odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną, faxem lub w inny sposób, o ile Odbiorca wskaże taką formę.

9. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez Przedsiębiorstwo w całości lub w części wymaga sporządzenia uzasadnienia.

10. W przypadku reklamacji wskazań wodomierza głównego, reklamacje uwzględnia się, o ile kontrola metrologiczna potwierdzi nieprawidłowość działania tego wodomierza.

11. Jeśli reklamacja dotyczy parametrów wody, ich sprawdzenie następuje na przyłączy wodociągowym lub na najbliższym odcinku sieci wodociągowej w miejscu technicznie dostępnym.

§ 29.

Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi Odbiorcy w sprawach innych niż reklamacje, w szczególności sprawach zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków, w terminach:

- 1) zapytania otrzymane telefonicznie, faksem lub drogą elektroniczną – bez zbędnej zwłoki, jednak w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze, tym samym kanałem informacyjnym;
- 2) wystąpienia na piśmie - w terminie 14 dni w formie pisemnej, chyba, że Odbiorca dopuścił udzielenie informacji w innej formie.

§ 30.

1. Informacje podane przez Odbiorcę w umowie, dotyczące w szczególności: adresu siedziby lub miejsca zamieszkania, adresu do korespondencji, wiążą strony do czasu pisemnego zawiadomienia o ich zmianie przez Odbiorcę.

2. Odbiorca ponosi odpowiedzialność za skutki wynikające z zaniedbania obowiązku, o którym mowa w ust. 1 w szczególności pisma kierowane do Odbiorcy na dotychczasowy adres dwukrotnie i przez niego nie odebrane, pozostają w aktach Przedsiębiorstwa ze skutkiem ich doręczenia.

§ 31.

1. W przypadku opóźnienia należności przez Odbiorcę, Przedsiębiorstwo wystawia upomnienie.
2. Upomnienie może zostać wysłane odbiorcy nie częściej, niż raz w miesiącu.

§ 32.

1. Kontrolę i czynności dokonywane na podstawie art. 7 ustawy przeprowadza się w dniach i godzinach pracy obowiązujących u Odbiorcy, w sposób nie zakłócający pracy, z zastrzeżeniem art. 10 pkt 3 ustawy.

2. Kontrolę w lokalu mieszkalnym przeprowadza się w godzinach od 7.00 do 20.00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 33.

1. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego jest Państwowa Straż Pożarna i Ochotnicza Straż Pożarna.

1. Punktami przeznaczonymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci wodociągowej są hydranty przeciwpożarowe uzgodnione z Przedsiębiorstwem.

2. Jednostki straży pożarnej gaszące pożar i dokonujące poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci Przedsiębiorstwa zobowiązane są do:

1) powiadamiania Przedsiębiorstwa o miejscach pożarów, oraz o korzystaniu z hydrantów niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszeń, nie później niż do godz. 15.00 dnia następującego po dniu zaistnienia pożaru;

3. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru, jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę Straży Pożarnej do 5 dnia miesiąca następującego po kwartale, w którym nastąpił pobór wody.

Rozdział 12. Przepisy końcowe

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 (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028) wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.

§ 34.

Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udostępnienia na żądanie Odbiorcy niniejszego Regulaminu.

§ 35.

Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały traci moc uchwała Nr 123/XVI/2020 Rady Miejskiej w Praszce z dnia 17 marca 2020 roku w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

§ 36.

Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Praszki.

§ 37.

Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Opolskiego.