

UCHWAŁA Nr XLV/420/2022

Rady Gminy Stara Dąbrowa

z dnia 21 grudnia 2022 roku

w sprawie: przekazania projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Stara Dąbrowa do zaopiniowania organowi regulacyjnemu

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 08 marca 1990 r. o samorządzie gminnym ((Dz. U. z 2022 poz. 559, 1005, 1079, 1561) w związku z art.19 ust. 1 oraz 3 -5 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 poz. 2028, Dz.U.2022 r., poz. 1549) Rada Gminy Stara Dąbrowa uchwala, co następuje:

- § 1. Ustala się treść projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Stara Dąbrowa zgodnie z załącznikiem do niniejszej uchwały.
- § 2. Postanawia się przekazać projekt regulaminu, o którym mowa w § 1 organowi regulacyjnemu do zaopiniowania, zawiadamiając o tym przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjne.
- § 3. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Stara Dąbrowa.
- § 4. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady

Krzysztof Bartnicki

UZASADNIENIE

w związku z art.19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 poz. 2028, Dz.U.2022 r., poz. 1549) przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne, prowadzące na terenie Gminy Stara Dąbrowa działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, tj.:

- Wodociągi Zachodniopomorskie Sp. z o.o. z siedzibą w Goleniowie,
- Przedsiębiorstwo Usług Wodnych i Sanitarnych z siedzibą w Nowogardzie,
- Gmina Stara Dąbrowa,

przedłożyły Radzie Gminy projekty regulaminów dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Stara Dąbrowa.

Po dokonaniu analizy przedłożonych projektów Rada Gminy Stara Dąbrowa opracowała projekt nowego regulaminu. Zgodnie z art. 19 ust. 1 ww. ustawy projekt nowego regulaminu należy przekazać do zaopiniowania organowi regulacyjnemu.

Zmian dokonano w § 6 pkt 1-8, § 8 ust. 4 oraz § 19 i § 21 z uwagi na przekroczenia ustawowe zawarte w art. 19 ust. 5 pkt 2 oraz § 19 ust. 5 pkt 9 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 poz. 2028, Dz.U.2022 r., poz. 1549

Biorąc pod uwagę powyższe podjęcie niniejszej uchwały jest w pełni uzasadnione.

Projekt regulaminu
Dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Stara Dąbrowa

Rozdział 1
Przepisy Ogólne

§ 1.

1. Niniejszy regulamin dotyczy dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Stara Dąbrowa.
2. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.

§ 2.

Ilekroć w niniejszym regulaminie mowa o ustawie rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 2028). Pozostałe pojęcia użyte w regulaminie mają znaczenie wskazane w ustawie.

§ 3.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne prowadzi swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

Rozdział 2

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

Oddział 1

Prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego

§ 4.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków ma obowiązek:

- 1) zapewnić odbiorcy usług dostawę wody przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę,
- 2) zapewnić ciągłość dostaw wody z zastrzeżeniem uzasadnionych wyjątków określonych w Regulaminie.
- 3) W przypadku dostarczenia wody z posiadanej sieci wodociągowej, zapewnić dostawę wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,1 MPa (1 bar) i nie większym niż 0,6 MPa (6 barów), zgodnym w szczególności z przepisami budowlanymi na podstawie art. 7 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo budowlane (tj. Dz. U. z 2021 r. poz. 2351, poz. 1986, z 2022 r. poz. 88),

- 4) Zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody odpowiadającą wymaganiom określonym w Rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (tj. Dz. U. z 2017 r. poz. 328, 1566 i 2180),
- 5) dostarczyć odbiorcą usług wodę z sieci wodociągowej na podstawie pisemnej umowy, o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą i niniejszym regulaminem,
- 6) Zapewnić przyjęcie do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieków wprowadzonych przez odbiorców usług w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę,
- 7) odebrać od odbiorcy usług ścieki na podstawie pisemnej umowy o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą i niniejszym regulaminem,
- 8) wydawać warunki techniczne niezbędne do podłączenia do sieci oraz uzgadniać przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną,
- 9) przeprowadzić okresową kontrolę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych posadowionych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
- 10) zapewniać należyte warunki odbioru ścieków oraz zapewniać jakość oczyszczonych i odprowadzonych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli jakości odprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych oraz przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych,
- 11) na pisemny wniosek odbiorcy usług zlecić wykonanie ekspertyzy wodomierza głównego przez Okręgowy Urząd Miar w celu sprawdzenia prawidłowości wskazań i w przypadku stwierdzenia przez ten Urząd jego wadliwego działania, ponieść koszty ekspertyzy i wymiany.

§ 5.

W zakresie dostarczania wody i odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo:

- 1) Przeprowadzania kontroli prawidłowości realizacji robót zgodnie z warunkami przyłączenia do sieci,
- 2) Przeprowadzania kontroli technicznego stanu przyłącza w czasie jego użytkowania,
- 3) wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza przedstawienia przez inwestora dokumentów stwierdzających wykonanie nowego obiektu zgodnie z przepisami prawa budowlanego i sanitarnego.

Oddział 2

Prawa i obowiązki odbiorcy usług

§ 6.

Odbiorca usług ma obowiązek:

1. Wykorzystywać pobraną wodę w celach określonych w umowie i warunkach przyłączenia nieruchomości do sieci;
2. Korzystać z przyłącza wodociągowego i instalacji wodociągowej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci, a w szczególności eliminować możliwość wystąpienia skażenia wody w sieci, w tym wskutek cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej, jak również utrzymywać urządzenia będące w jego posiadaniu w należyłym stanie;
3. Korzystać z przyłącza kanalizacyjnego i instalacji kanalizacyjnej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci oraz nie wprowadzać do urządzeń kanalizacyjnych odpadów i substancji wskazanych w art. 9 ust. 2 ustawy, a w przypadku dostarczania ścieków przemysłowych, w tym z działalności usługowej spełniać warunki wskazane w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 11 ustawy oraz nie wprowadzać wód opadowych i roztopowych do kanalizacji sanitarnej;
4. Umożliwiać realizację uprawnień przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o których mowa w art. 7 ustawy;

5. Ponościć koszty zakupu wodomierza głównego, a także koszty demontażu i ponownego montażu w przypadku stwierdzenia, że jego uszkodzenie nastąpiło z winy odbiorcy usług;
6. Prawidłowo utrzymywać i zabezpieczać wodomierz główny (łącznie z pomieszczeniem przewidzianym do lokalizacji wodomierza głównego) oraz pozostałe wodomierze i urządzenia pomiarowe służące do rozliczeń przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, a także zapewnić łatwy dostęp do tych przyrządów;
7. Ponięść koszt budowy przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego, studni wodomierzowej lub pomieszczenia do lokalizacji wodomierza głównego, a także koszt zakupu i instalacji urządzenia pomiarowego;
8. Niezwłocznie zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o uszkodzeniu i zaborze wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym uszkodzeniu i zaborze plomb;
9. Zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o planowanych zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci oraz ilość pobieranej wody i odprowadzanych ścieków, a także przeznaczenie wody o ile ma to związek ze zmianą grupy taryfowej;
10. Powstrzymać się od dokonywania jakichkolwiek czynności mogących mieć wpływ na zmianę stanu technicznego urządzeń i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, bez uzgodnienia tego z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, w tym nasadzeń drzew i krzewów oraz zabudowy w pasie terenu, w którym zlokalizowane są przyłącza lub sieci (wodociągowe lub kanalizacyjne), przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
11. Zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o posiadanych własnych ujęciach wody, m. in. W celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków
12. Pokryć koszty ponownego wykonania czynności przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w przypadku braku możliwości wykonania uprawnień wymienionych w art. 7 ustawy z winy odbiorcy usług, gdy poprzedni termin został uzgodniony z odbiorcą usług;
13. Pokryć koszty wykonanej na zlecenie odbiorcy ekspertyzy wodomierza głównego w przypadku, gdy wykonana ekspertyza potwierdziła jego prawidłowe działanie;
14. Niezwłocznie powiadomić przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o zmianach stanu prawnego posiadanej nieruchomości
15. Zamontować, utrzymywać i legalizować zgodnie z obowiązującymi przepisami, na własny koszt, wodomierze istniejące na instalacji wewnętrznej oraz wodomierze przeznaczone do pomiaru ilości wody bezpowrotnie zużytej;
16. Niezwłocznie powiadomić przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o wystąpieniu awarii przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego.

§ 7.

Odbiorca usług ma prawo do:

- 1) odbierania wody o odpowiednim ciśnieniu i jakości,
- 2) nieprzerwanego odprowadzania ścieków,
- 3) bezpłatnego korzystania z zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody, wskazanych w Rozdziale 8,
- 4) zgłaszania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu reklamacji, o których mowa w Rozdziale 9.

Rozdział 3

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 8.

1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, a odbiorcą usług.

- Umowa 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.
 3. Zawarcie umowy z odbiorcą usług następuje w terminie 30 dni po złożeniu przez niego kompletnego wniosku o zawarcie umowy. Umowa z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym zawierana jest na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego na warunkach wynikających z ustawy.
 4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia zainteresowanym przedmiotom informacje o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia przez odbiorców usług dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.
 5. Umowa, o której mowa w ust. 1 może zostać zawarta w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub poza nim.

Rozdział 4

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

§ 9.

1. Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o dostarczenie wody i odprowadzanie ścieków stanowią aktualne taryfy przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, określające ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków oraz ilość wody dostarczonej do nieruchomości i odpowiednio ilość odprowadzonych ścieków określone zgodnie z art. 27 ustawy.
2. Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług są określone w umowie.
3. Podstawą obciążenia odbiorcy należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo jest faktura.
4. W przypadku braku możliwości ustalenia ilości odprowadzonych ścieków w sposób, o którym mowa w pkt 6 lub 7, ilość odprowadzonych ścieków ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody lub na podstawie umowy, jako równą ilość wody pobranej lub określonej umownie.
5. W razie niemożności dokonania odczytu wodomierza, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niemożności dokonania odczytu wodomierza, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zużycia wody analogiczny okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowości wodomierza.
6. Odczyty wodomierzy będą odbywały się nie rzadziej niż raz na 2 miesiące.
7. W przypadku odbiorców usług, którzy odprowadzają ścieki do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodno-kanalizacyjnego korzystając z własnych ujęć wody rozliczanie nastąpi na podstawie zużytej wody z odczytu wodomierza na tym ujęciu.
8. Odbiorca usług ponosi koszty zamontowania nowego wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego w przypadku kradzieży, uszkodzenia wodomierza, zerwania plomb lub innej zawinionej przez odbiorcę usług niesprawności wodomierza lub urządzenia pomiarowego.

Rozdział 5

Warunki przyłączenia do sieci

§ 10.

1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci składa do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosek o wydanie warunków przyłączenia.
2. Wniosek o wydanie warunków przyłączenia poza informacjami, o których mowa w art. 19a ust. 4 ustawy może zawierać:
 - 1) numer telefonu,
 - 2) adres poczty elektronicznej,
 - 3) wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,

- 4) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub dostarczania ścieków.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa warunki przyłączenia do sieci w formie umowy.
4. Warunki, o których mowa w ust. 3, określają co najmniej:
 - 1) miejsce i sposób przyłączania nieruchomości do sieci, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego,
 - 2) parametry techniczne przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego,
 - 3) sposób odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego,
 - 4) informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinien przedłożyć podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci w celu realizacji przyłącza.
5. W przypadku odmowy wydania warunków przyłączenia do sieci, informacja ta przekazywana jest podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie w formie pisemnej wraz z uzasadnieniem, w terminie określonym w ustawie.

Rozdział 6

Warunki techniczne określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 11.

1. Warunkiem przystąpienia do wykonania robót przyłączeniowych jest:
 - 1) Zawarcie umowy, o której mowa w § 10 ust. 3,
 - 2) uzgodnienie projektu budowlano-wykonawczego z przedsiębiorstwem,
 - 3) zgłoszenie przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu zamiaru budowy przyłącza co najmniej 5 dni przed jego rozpoczęciem.
2. Podstawę do przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub/i kanalizacyjnej oraz do zawarcia umowy z przedsiębiorstwem na dostawę wody lub odbiór ścieków stanowi protokół odbioru technicznego wykonanego przyłącza z wynikiem pozytywnym.
3. Włączenie przyłącza do gminnej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej dokonuje podmiot do tego uprawniony, posiadający uprawnienia.
4. Dostępność do usług przedsiębiorstwa wodno-kanalizacyjnego wyznaczają technicznie możliwości istniejących urządzeń: ich usytuowanie, stan, przepustowość, zdolność produkcyjna, lokalizacja nieruchomości, a także istnienie urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewni dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych, gdy są spełnione warunki techniczne:
 - 1) Parametry techniczne posiadanych urządzeń wodociągowych, wynikających z technologii dostarczania wody, ich usytuowanie w terenie, w szczególności przepustowość i ciśnienie panujące w miejscu planowanego przyłączenia nieruchomości, są odpowiednie do zapewnienia przyszłemu odbiorcy usług dostarczenia wody w wymaganej ilości, w tym z odpowiednim strumieniem objętości i pod odpowiednim ciśnieniem, przy zachowaniu warunków dostarczenia wody ustalonych dla przyłączonych już nieruchomości ustalonych dla przyłączonych już nieruchomości,
 - 2) parametry techniczne posiadanych urządzeń kanalizacyjnych, wynikających z technologii odprowadzania i oczyszczania ścieków, ich usytuowanie w terenie, w szczególności przepustowość w miejscu planowanego przyłączenia nieruchomości oraz technologia oczyszczania ścieków, są odpowiednie do zapewnienia przyszłemu odbiorcy usług odprowadzania ścieków w wymaganej ilości, w tym z odpowiednim strumieniem objętości, przy zachowaniu warunków odprowadzania ścieków ustalonych dla przyłączonych już nieruchomości.
6. W celu uzyskania dostępu do usług wodociągowych lub kanalizacyjnych należy wykonać przyłącze o parametrach technicznych zgodnych z uzyskanymi

od przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego, „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej” przy uwzględnieniu:

- 1) prowadzenia przyłącza najkrótszą trasą,
- 2) posadowienia przyłącza na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem, z zachowaniem normatywnego spadku w kierunku spływu,
- 3) dojazdu i dostępu do studni rewizyjnych,

Rozdział 7

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 12.

1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci przed rozpoczęciem budowy i po sporządzeniu dla przyłącza planu sytuacyjnego na kopii aktualnej mapy zasadniczej lub jednostkowej, przekłada Spółce sporządzony plan celem sprawdzenia przez Spółkę, czy uwzględnia wydane warunki przyłączenia do sieci.
2. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia wykonanych prac z wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne warunkami przyłączenia do sieci w przypadku wykonania prac nie zgodnie z wytycznymi przedsiębiorstwo wodno-kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci.
3. Określone w warunkach przyłączenia do sieci próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron na podstawie pisemnego zgłoszenia odbiorcy, złożonego w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym z co najmniej 3-dniowym wyprzedzeniem.
4. Odbiór wykonywany jest przed zasypaniem (zakryciem) przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego, ubiegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem. Ponadto przed zasypaniem przyłącza przedmiot przyłączany wykonuje inwentaryzację powykonawczą zgodnie z odrębnymi przepisami.
5. Protokół odbioru technicznego częściowego i końcowego przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego powinien zawierać co najmniej:
 - 1) datę i miejsce przeprowadzonego odbioru technicznego,
 - 2) imię i nazwisko właściciela/wykonawcy,
 - 3) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia),
 - 4) rodzaj odprowadzanych ścieków, dla przyłącza kanalizacyjnego,
 - 5) skład komisji dokonującej odbioru i podpisy jej członków,
 - 6) uwagi dotyczące wykonanego przyłącza.
6. Przed zasypaniem podmiot przyłączany wykonuje inwentaryzację geodezyjną zgodnie z odrębnymi przepisami.
7. Po dokonaniu pozytywnego odbioru technicznego i zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków następuje montaż przyrządów pomiarowych.

Rozdział 8

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

§ 13.

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

- 1) poinformować niezwłocznie odbiorców usług o takich przypadkach, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody.

- 2) zapewnienia odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformowania odbiorców usług o lokalizacji takich punktów, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób,
- 3) o ile jest to możliwe, podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- 4) poinformować odpowiednie gminne dyżurne służby, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług.

§ 14.

O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 3 dni robocze przed planowaną przerwą w świadczeniu usług.

Rozdział 9

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

§ 15.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za obsługę odbiorców usług oraz podmiotów ubiegających się o przyłączenie do sieci, w tym informowanie ich o obowiązujących przepisach oraz wynikających z nich prawach i obowiązkach, a także przyjmowania reklamacji, jak również o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawiania dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

§ 16.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby informacje zawierające co najmniej:

- 1) wskazanie komórki organizacyjnej upoważnionej do kontaktów z odbiorcami usług oraz podmiotami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci oraz do podejmowania i popatrywania reklamacji,
- 2) dane umożliwiające kontakt, godziny przyjmowania reklamacji oraz udzielania informacji, były udostępnione w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz na jego stronie internetowej.

§ 17.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia wszystkim zainteresowanym w swojej siedzibie oraz na swojej stronie internetowej:

- 1) Informację o aktualnie obowiązujących taryfach cen i stawek opłat obowiązujących na terenie gminy,
- 2) ujednolicony tekst regulaminu,
- 3) ujednolicony tekst ustawy.
- 4) Informacje dotyczące:
 - a) szczegółowych warunków zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów,
 - b) procedury reklamacyjnej,
 - c) sposobu rozstrzygania, zgodnie z ustawą, spraw spornych w przedmiocie:
 - odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
 - odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości, osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci,
 - procedury warunków przeprowadzenia kontroli ścieków przemysłowych.

§ 18.

1. Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorcy wodociągowo-kanalizacyjnego reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług, w tym między innymi:
 - 1) wysokości opłat za takie usługi,
 - 2) funkcjonowania przyrządów pomiarowych niezależnie od ich własności.
2. Wszystkie reklamacje dotyczące usług można zgłaszać między innymi w formie telefonicznej lub w formie pisemnej na adres przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub w postaci elektronicznej na adres e mail wskazany przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na stronie internetowej.
3. Odbiorca usług, który składa reklamację, powinien zawrzeć swoje dane osobowe (imię i nazwisko albo firmę podmiotu zgłaszającego reklamację), wskazać przedmiot reklamacji, przedstawić okoliczności uzasadniające reklamację oraz wskazać lub dołączyć dokumenty lub inne dowody umożliwiające jej rozpatrzenie.
4. Reklamacje dotyczące naruszenia jakości i ciągłości świadczenia usług powinna być dokonana niezwłocznie po wystąpieniu zakłócenia.
5. Pozostałe reklamacje powinny być zgłaszane w terminie do 21 dni od otrzymania faktury lub dowiedzenia się o zdarzeniu stanowiącym podstawę reklamacji.
6. Reklamacja nie zostanie rozpatrzona w przypadku, gdy zgłaszający nie udostępni nieruchomości w celu diagnozy i ewentualnego usunięcia usterki.
7. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji i sposobie rozstrzygania zgodnie z ustawą, spraw spornych w terminie 30 dni od daty jej wpływu w formie pisemnej, chyba że podmiot zgłaszający reklamację wskaże inny sposób kontaktu.

Rozdział 10

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 19.

Za dostawę wody na cele przeciwpożarowe przedsiębiorstwo będzie naliczać opłaty według obowiązującej stawki taryfowej jak dla pozostałych odbiorców.

§ 20.

Prawo do pobierania wody na cele przeciwpożarowe z sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego posiadają wyłącznie jednostki straży pożarnej.

§ 21.

Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem miejsca i daty poboru określa pisemna informacja składana przez powiatowego komendanta straży pożarnej w Stargardzie, która stanowi podstawę do rozliczeń za pobraną wodę pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a Gminą Stara Dąbrowa.

Rozdział 11

Przepisy przejściowe i końcowe

§ 22.

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

§ 23.

Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały, taci moc uchwała XVII/114/2012 Rady Gminy Stara Dąbrowa z dnia 29 czerwca 2012 roku w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków (Dziennik Urzędowy Województwa Zachodniopomorskiego z dnia 31.07.2012 roku, poz. 1800).