

**UCHWAŁA NR XXXV/246/2018
RADY GMINY LUBRZA**

z dnia 20 września 2018 r.

**w sprawie przekazania do zaopiniowania organowi regulacyjnemu projektu Regulaminu Dostarczania
Wody na terenie Gminy Lubrza**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2018r. poz. 994, 1000, 1349 i 1432), w związku z art.19 ust.1 ustawy z dnia 27 października 2017 r. o zmianie ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz niektórych ustaw ścieków (Dz. U z 2018r. poz. 1152) Rada Gminy Lubrza uchwala, co następuje:

§ 1. Po dokonaniu analizy regulaminów dostarczania wody przedstawionych przez:

- 1) Zakład Wodociągów i Kanalizacji w Prudniku Jednoosobowa Spółka Gminy Prudnik z o.o, ul. Poniatowskiego 1, 48-200 Prudnik;
- 2) Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Lubrzy, ul. Harcerska 1, 48 – 231 Lubrza, przekazuje do zaopiniowania organowi regulacyjnemu - właściwemu Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie - projekt Regulaminu Dostarczania Wody na terenie Gminy Lubrza, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Lubrza.

§ 3. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady

Elżbieta Szwadowska

PROJEKT

Regulaminu Dostarczania Wody na terenie Gminy Lubrza

Rozdział 1.

Postanowienia ogólne

§ 1. Regulamin określa zasady zbiorowego zaopatrzenia w wodę w tym prawa i obowiązki przedsiębiorstwa oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę.

§ 2. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **ustawa** - ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152);
- 2) **odbiorca usług** (zwany dalej Odbiorcą) - odbiorca usług, w rozumieniu art. 2 pkt 3 ustawy;
- 3) **przedsiębiorstwo/ dostawca usług** – przedsiębiorstwo w rozumieniu art. 2 pkt 4 ustawy;
- 4) **przyłącze wodociągowe** – przyłącze w rozumieniu art. 2 pkt 6 ustawy;
- 5) **sieć** - przewody wodociągowe wraz z uzbrojeniem i urządzeniami, którymi dostarczana jest woda, będące w posiadaniu przedsiębiorstwa;
- 6) **taryfa** - zestawienie cen w rozumieniu art. 2 pkt 12 ustawy;
- 7) **umowa** - umowa o zaopatrzenie w wodę zawarta między przedsiębiorstwem a odbiorcą usług (o której mowa w art. 6 ust. 1 Ustawy);
- 8) **urządzenia wodociągowe** – urządzenie w rozumieniu art. 2 pkt 16 ustawy;
- 9) **urządzenie pomiarowe** - urządzenie w rozumieniu art. 2 pkt 15 ustawy;
- 10) **wodomierz główny** - urządzenie w rozumieniu art. 2 pkt 15 ustawy;
- 11) **Gmina** – Gmina Lubrza.

Rozdział 2.

Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo w zakresie dostarczania wody

§ 3. Przedsiębiorstwo, zgodnie z przepisami Ustawy, ma obowiązek:

- 1) dostarczać wodę w sposób ciągły i niezawodny zapewniając należyłą jakość dostarczanej wody, o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami, pod odpowiednim ciśnieniem określonym w § 114 Rozporządzenia Ministra z dnia 12 kwietnia 2002r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (Dz. U. z dnia 15 czerwca 2002r.)
- 2) zapewnić spełnienie warunków wprowadzania ograniczeń wody w przypadku wystąpienia jej niedoboru;
- 3) dokonać na własny koszt niezbędnych napraw urządzeń wodociągowych będących w jego posiadaniu;
- 4) zapewnić jakość wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, zgodnie z rozporządzeniem właściwego ministra zdrowia;
- 5) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości wody;
- 6) zamontować wodomierz główny oraz zapewniać prawidłowe jego utrzymanie, naprawę oraz wymianę na koszt Przedsiębiorstwa z wyjątkiem przypadków, gdy naprawa lub wymiana wynika z winy Odbiorcy.
- 7) zapewnić budowę urządzeń wodociągowych, ustalonych przez gminę w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego oraz miejscowych planach zagospodarowania przestrzennego, w zakresie uzgodnionym w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji, o którym mowa w art. 21 Ustawy;

- 8) przyłączyć do sieci nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci jeżeli spełnione są warunki przyłączenia, określone w niniejszym regulaminie, oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług;
- 9) zawrzeć umowę o zaopatrzenie w wodę z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy;
- 10) zapewnić spełnienie wymagań w zakresie jakości usług wodociągowo -kanalizacyjnych, określonych w zezwoleniu na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę;

§ 4. Dostawca ma prawo:

- 1) odciąć dostawę wody w przypadku i na warunkach określonych w art. 8 ustawy;
- 2) dokonać kontroli przyłącza wodociągowego, wodomierza głównego zainstalowanego przy punktach czerpalnych, dokonywania odczytów wskazań wodomierza, przeprowadzenia pomiarów, przeglądów i napraw urządzeń będących w posiadaniu Dostawcy;
- 3) wykonywać czynności wymienione w pkt 2 na podstawie pisemnego upoważnienia, które okazuje się na żądanie Odbiorcy usług.

§ 5. Odbiorca korzystający z usług Przedsiębiorstwa zobowiązany jest:

- 1) użytkować wewnętrzną instalację wodociągową, w sposób eliminujący możliwość wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci, na skutek cofnięcia się wody z instalacji wewnętrznej i wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z własnego ujęcia;
- 2) zawiadomić Dostawcę o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego w tym o zerwaniu plomb;
- 3) informować Dostawcę o zmianach stanu prawnego nieruchomości;
- 4) powiadamiać Dostawcę o wszelkich zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na prawidłowe działanie sieci;
- 5) zapewnić realizację budowy przyłącza do sieci oraz studni wodomierzowej, pomieszczenia przewidzianego do lokalizacji wodomierza głównego;
- 6) zapewnić prawidłowe utrzymanie przyłącza wodociągowego na własny koszt w stanie nie powodującym pogorszenia warunków eksploatacji urządzeń wodociągowych w przypadku, gdy przyłączy wodociągowe stanowi własność Odbiorcy;
- 7) usunąć awarię przyłącza wodociągowego na własny koszt oraz w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami w sytuacji, gdy przyłączy wodociągowe stanowi własność Odbiorcy (chyba, że Umowa o zaopatrzenie w wodę zawarta między Przedsiębiorstwem wodociągowo - kanalizacyjnym a Odbiorcą usług stanowi inaczej);
- 8) zapewnić prawidłowe utrzymanie instalacji wodociągowej zgodnie z warunkami technicznymi użytkowania budynków mieszkalnych;
- 9) zapewnić prawidłowe utrzymanie pomieszczeń, w których zainstalowany jest wodomierz w stanie uniemożliwiającym jego uszkodzenie i nieprawidłowe działanie oraz zabezpieczenie pomieszczenia przed dostępem osób nieuprawnionych;
- 10) wykorzystywać wodę z sieci wodociągowej wyłącznie w celach i na warunkach określonych w umowie o przyłączeniu do sieci oraz w warunkach przyłączenia do sieci;
- 11) terminowo regulować należności za dostawę wody – zgodnie z zawartą Umową;
- 12) niezwłocznie powiadomić Przedsiębiorstwo o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego;
- 13) na własny koszt konserwować i utrzymywać w należyтым stanie technicznym i sanitarnym posiadaną instalację i urządzenia wodociągowe;
- 14) chronić instalację wodociągową wraz z wodomierzem przed skutkami niskich temperatur;
- 15) zagospodarować teren nad przyłączem wodociągowym w sposób umożliwiający pracownikom Dostawcy szybkie i bezkolizyjne usunięcie awarii na danym odcinku, wykluczające powstawanie nieuzasadnionych szkód gospodarczych;

- 16) zabezpieczyć przed ingerencją osób nieuprawnionych miejsce, w którym zainstalowany jest wodomierz główny i urządzenie pomiarowe.
- 17) zapewnić prawo wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego należącego do Odbiorcy w celach, o których mowa w § 4 pkt 2.

§ 6. Odbiorcy usług zabrania się:

- 1) pobierania wody przed wodomierzem głównym;
- 2) zmiany lokalizacji wodomierza głównego;
- 3) naruszania plomb na wodomierzu głównym oraz na zaworach przy wodomierzu;
- 4) czerpania wody z ulicznych hydrantów przeciwpożarowych na cele nie związane z gaszeniem pożarów.

Rozdział 3.

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 7. Postanowienia umowy nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych oraz postanowień Regulaminu.

§ 8. 1. Przedsiębiorstwo zawiera umowę na wniosek przyszłego Odbiorcy usług, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone w niniejszym Regulaminie oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług, a także po okazaniu tytułu prawnego do nieruchomości.

2. Umowa może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczana woda, albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

§ 9. 1. Umowa winna zawierać postanowienia wynikające z ustawy oraz z niniejszego Regulaminu.

2. W sytuacji nie przekazania na stan majątkowy Przedsiębiorstwa przyłącza wodociągowego, umowa ogranicza odpowiedzialność i zakres świadczenia usług przez Dostawcę do ostatniego miejsca na sieci, będącego w jego eksploatacji.

3. Umowa określa miejsce wykonywania usługi dostawy wody.

§ 11. Umowa może być zawarta z osobami korzystającymi z lokali na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego, na warunkach określonych w ustawie.

§ 12. 1. Umowa jest zawierana na czas nieokreślony lub określony.

2. Zmiana umowy następuje w formie aneksu do umowy na piśmie, pod rygorem nieważności.

3. Nie wymaga formy pisemnej zmiana umowy dotyczącej taryfy lub adresu korespondencji.

§ 13. 1. Umowa zawarta na czas nieokreślony może być rozwiązana przez każdą ze stron za jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia, dokonany w każdym czasie poprzez pisemne złożenie oświadczenia woli w siedzibie Przedsiębiorstwa lub przesłanie listem poleconym.

2. Umowa zawarta na czas określony może być rozwiązana przez każdą ze stron za uprzednim jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia dokonany w każdym czasie, przez złożenie pisemnego oświadczenia woli w siedzibie Przedsiębiorstwa lub przesłanie listem poleconym.

3. Umowa może być rozwiązana w drodze porozumienia stron.

4. Umowa wygasa w przypadku śmierci odbiorcy będącego osobą fizyczną.

5. Odcięcie wody przez Dostawcę w związku z nienależytym wykonaniem umowy przez Odbiorcę usług, o czym mowa w § 4, pkt 1 Regulaminu, powoduje wygaśnięcie umowy o świadczenie usług. Jednakże w sytuacji gdy odcięcie wody nastąpiło z powodu nie wnoszenia opłat za świadczoną usługę, spłata zadłużenia pozwoli na wznowienie usługi bez konieczności zawierania nowej umowy.

§ 14. Po rozwiązaniu umowy lub jej wygaśnięciu Dostawca dokonuje zamknięcia przyłącza wodociągowego oraz demontuje wodomierz główny.

§ 15. Jeżeli Odbiorca usług nie otrzyma faktury w okresie planowanych rozliczeń zgodnie z zawartą umową, powinien ten fakt zgłosić do Dostawcy.

Rozdział 4.

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

§ 12. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę są prowadzone przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcami usług zgodnie z zasadami określonymi w ustawie oraz przepisach wykonawczych z uwzględnieniem uregulowań, o których mowa w niniejszym rozdziale.

§ 13. 1. Strony określają w umowie okres rozliczeniowy oraz skutki niedotrzymania terminu zapłaty jak również sposób uiszczania opłat.

2. Wniesienie przez Odbiorcę reklamacji, co do wartości faktury, nie wstrzymuje obowiązku uregulowania należności.

§ 14. 1. Odbiorca reguluje należności za dostawę na podstawie faktur wystawionych przez Przedsiębiorstwo po dokonaniu odczytów wodomierzy.

2. W przypadku niesprawności wodomierza głównego, jeżeli umowa nie stanowi inaczej, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności 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 niesprawności wodomierza.

3. Dostawca na wniosek Odbiorcy usług dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza.

4. W przypadku, gdy sprawdzenie prawidłowości działania nie potwierdza zgłoszonej przez odbiorcę usług niesprawności wodomierza, koszty sprawdzenia pokrywa Odbiorca.

5. Zmiana wysokości opłat za wodę spowodowana wejściem w życie nowej taryfy wody nie wymaga zmiany umowy.

Rozdział 5.

Warunki przyłączenia do sieci

§ 15. 1. Przyłączenie do sieci wodociągowej następuje na podstawie umowy o przyłączeniu i po spełnieniu technicznych warunków przyłączenia, określonych przez Przedsiębiorstwo zwanych dalej „warunkami przyłączenia”.

2. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej może występować osoba, której nieruchomości ma być przyłączona do sieci, posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości albo osoba, która korzysta z nieruchomości albo osoba, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

3. Osoba, o której mowa w ust. 2, składa w Przedsiębiorstwie wniosek o określenie warunków przyłączenia.

4. Wzór wniosku, o którym mowa w ust. 2 i 3, ustala Przedsiębiorstwo.

5. Przyłączenie do sieci wodociągowej uwarunkowane są usytuowaniem nieruchomości oraz zdolnościami dostawczymi i przepustowymi istniejącej sieci wodociągowej.

6. Przed podpisaniem umowy na dostawę wody, Przedsiębiorstwo po otrzymaniu kompletnej dokumentacji technicznej wraz z geodezyjną inwentaryzacją powykonawczą dokona odbioru technicznego wykonanego przyłącza oraz sporządza protokół odbioru.

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

- 1) oznaczenie wnioskodawcy wraz z adresem do korespondencji;
- 2) określenie adresu nieruchomości, która ma być podłączona;
- 3) przeznaczenie wody;
- 4) charakterystykę techniczną obiektu, do którego doprowadzana będzie woda, a w szczególności:
 - a) rodzaj budynku (mieszkalny, użytkowy, inny),
 - b) powierzchnię użytkową budynku, lokali mieszkalnych lub użytkowych,
 - c) wyposażenie lokali i obiektów w urządzenia zużywające wodę;
- 5) 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;
- 2) aktualną mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

§ 17. 1. W terminie do 30 dni od złożenia kompletnego wniosku, dostawca określa wymagania techniczne to jest warunki przyłączenia budynku do sieci wodociągowej i przekazuje wnioskodawcy.

2. Warunki przyłączenia ważne są przez okres dwóch lat od dnia ich określenia.

3. Warunki przyłączenia powinny określać w szczególności wymagania dotyczące:

- 1) miejsca i sposobu przyłączenia instalacji Odbiorcy do sieci wodociągowej;
- 2) miejsca zainstalowania wodomierza głównego;
- 3) termin ważności warunków przyłączenia;
- 4) minimalne ciśnienie w sieci wodociągowej w pobliżu nieruchomości.

4. Do obowiązków Odbiorcy należy przed przystąpieniem do wykonywania robót przyłączeniowych uzgodnienie dokumentacji technicznej.

5. Dopuszczenie do eksploatacji następuje po sporządzeniu protokołu odbioru technicznego wykonanego przyłącza.

§ 18. 1. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci jeśli przyłączenie zostało wykonane bez uzyskania zgody Przedsiębiorstwa bądź zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi i uzgodnioną dokumentacją, jak też nie dostarczono do Przedsiębiorstwa kompletu wymaganej dokumentacji.

2. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia Odbiorcy do istniejącej sieci wodociągowej, jeżeli przyłączenie do sieci spowoduje obniżenie poziomu usług w takim stopniu, że nie będą spełnione wymagania określające minimalny poziom świadczenia usług.

§ 19. 1. Realizację budowy przyłącza do sieci wodociągowej, budowy studni wodomierzowej, pomieszczenia przewidzianego do lokalizacji wodomierza głównego, zapewnia na własny koszt osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

2. Koszty nabycia, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego pokrywa Przedsiębiorstwo.

Rozdział 6.

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowych

§ 20. 1. Potencjalni Odbiorcy usług wodociągowo-kanalizacyjnych mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności tych usług:

- 1) w Urzędzie Gminy Lubrza, który udostępnia nieodpłatnie wgląd:
 - a) w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego Gminy,
 - b) w miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego,
 - c) niniejszy Regulamin;
- 2) w Przedsiębiorstwie, które udostępnia nieodpłatnie do wglądu :
 - a) wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
 - b) niniejszy Regulamin,
 - c) niniejszy regulamin.

2. Informacje dotyczące działalności Dostawcy, z zakresu świadczenia usług, obowiązujących cenników, sposobu załatwiania spraw, można uzyskać w siedzibie Przedsiębiorstwa.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo odbioru wykonanego przyłącza

§ 21. 1. Zgłoszenie do odbioru przyłącza przez odbiorcę następuje poprzez złożenie stosownego wniosku.

2. Wzory zgłoszenia odbioru oraz protokołu odbioru przyłącza określa Przedsiębiorstwo.

3. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych robót z wydanymi warunkami technicznymi oraz uzgodnionym projektem przyłącza.

4. Odbiór przyłącza jest dokonywany w obecności upoważnionych stron przed zasypaniem przyłącza. Wszystkie odcinki przyłącza ulegające zatarciu (tzw. roboty zanikające) należy zgłaszać przed zakryciem.

5. Przed zasypaniem przyłącza należy wykonać geodezyjną inwentaryzację powykonawczą.

Rozdział 8.

Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody

§ 22. 1. Dostawca zobowiązany jest do udzielenia Odbiorcom informacji dotyczących występujących zakłóceń w zaopatrzeniu w wodę i awarii urządzeń wodociągowych.

2. Wstrzymanie dostawy wody może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia Odbiorców, gdy występują warunki stwarzające zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiające świadczenia usług poprzez wystąpienia nagłej awarii sieci.

3. O wstrzymaniu dostawy wody Dostawca informuje Odbiorców niezwłocznie, w sposób przyjęty zwyczajowo.

4. W przypadku, gdyby przerwa trwała dłużej niż 12 godzin, Dostawca zapewnia zastępczy punkt poboru wody oraz informuje Odbiorców o jego lokalizacji.

5. O przerwach w dostawie wody wynikających z planowanych prac konserwacyjno – remontowych Dostawca powiadamia Odbiorcę najpóźniej na dwa dni przed jej planowanym terminem.

6. Przedsiębiorstwo może wstrzymać lub ograniczyć dostawę wody, w razie:

- 1) wystąpienia uszkodzenia elementu dystrybucji wody (przyłącza wodociągowe, sieć wodociągowa, przewody rozdzielcze) uniemożliwiających dopływ wody;
- 2) braku wody w ujęciu;
- 3) potrzeby zwiększenia dopływu wody do hydrantów przeciwpożarowych;
- 4) konieczności przeprowadzenia niezbędnych napraw, prac modernizacyjnych i planowanych remontów sieci i urządzeń wodociągowych;
- 5) uszkodzenia instalacji wewnętrznej grożącej niebezpieczeństwem;
- 6) przerw w zasilaniu energetycznym urządzeń wodociągowych;
- 7) klęsk żywiołowych;
- 8) wystąpienia sytuacji, o których mowa w art. 8 Ustawy.

7. Przedsiębiorstwo odpowiada za normalne następstwa wstrzymania dopływu wody lub nieodpowiedniego ciśnienia wody.

8. Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za szkody na osobie lub mieniu, powstałe w wyniku przerw lub ograniczeń w dostawie wody, jeżeli te przerwy lub ograniczenia nastąpiły wskutek siły wyższej albo wyłącznie z winy uszkodzonego lub osoby trzeciej.

§ 23. W czasie trwania klęski żywiołowej, szczególnie, gdy nastąpiło zanieczyszczenie wody w ujęciu, Przedsiębiorstwo ma prawo wprowadzić ograniczenia zużycia wody do konsumpcji po zawiadomieniu Odbiorców usług o zastosowaniu ograniczeń. Nie zwalnia to jednak Przedsiębiorstwa z obowiązku zastosowania wszelkich dostępnych sposobów dla złagodzenia tych uciążliwości dla Odbiorców usług.

Rozdział 9.

Standardy obsługi odbiorców usług, a w szczególności sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody

§ 24. Dostawca zapewnia odpowiedni poziom obsługi klienta poprzez udzielanie informacji dotyczących realizacji oferowanych usług oraz informacji o obowiązujących taryfach.

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

2. Reklamacje, o których mowa w ust. 1, wnoszone na piśmie przez zainteresowanego w siedzibie Dostawcy listem poleconym lub za pomocą poczty elektronicznej i rozpatrywane są przez Dostawcę.

3. O sposobie załatwiania reklamacji, Odbiorca powiadamiany jest listem poleconym w terminie 14 dni, od daty wpływu reklamacji do siedziby Dostawcy.

§ 26. Odbiorca ma prawo domagać się od Dostawcy odszkodowania za szkody w majątku powstałe w związku z wykonywaniem i eksploatacją urządzeń wodociągowych.

§ 27. Przedsiębiorstwo ma obowiązek powiadomić Odbiorcę usług o mającej nastąpić przerwie w dostawie wody spowodowanej wykonaniem planowanych prac konserwacyjnych, remontowych lub modernizacyjnych - ustnie, pisemnie lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób:

- 1) przy chwilowym wyłączeniu dostawy wody związanej z wymianą wodomierza - przed przystąpieniem do wymiany;
- 2) gdy planowana przerwa w dostawie wody nie będzie przekraczała 12 godzin - co najmniej na 24 godziny przed planowanym wyłączeniem wody;
- 3) gdy planowana przerwa w dostawie wody będzie trwała dłużej niż 12 godzin - co najmniej na 48 godzin przed planowanym wyłączeniem wody, zapewniając zastępczy punkt poboru wody oraz podając przewidywany czas usuwania awarii.

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 28. 1. Warunki dostarczania przez Przedsiębiorstwo wody na cele przeciwpożarowe muszą być w szczególności zgodne z przepisami o ochronie przeciwpożarowej, a także przepisami wydanymi przez ministra właściwego do spraw wewnętrznych określającymi sposoby i warunki ochrony przeciwpożarowej budynków, innych obiektów budowlanych i terenów oraz wymagania w zakresie przeciwpożarowego zaopatrzenia w wodę oraz dróg pożarowych.

2. Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę Straży Pożarnej.

3. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda jest dostarczana dla innych Odbiorców, jednostka niezwłocznie przekazuje Przedsiębiorstwu informacje o terminie i ilości wody pobranej.

§ 29. Zgodnie z art. 22 Ustawy, za wodę zużytą na cele przeciwpożarowe Przedsiębiorstwo obciąża Gminę Lubrza, na podstawie cen i stawek opłat ustalonych w taryfie.

§ 30. Rozliczanie pomiędzy Przedsiębiorstwem, a Gminą Lubrza za pobraną wodę na cele przeciwpożarowe dokonywane są co kwartał.

Rozdział 11.

Postanowienia końcowe

§ 31. 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 2018r. poz. 994, 1000) wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na podstawie tej Ustawy.

§ 32. Tracą moc Uchwały :

- 1) Nr XXXII/249/02 Rady Gminy w Lubrzy z dnia 27 września 2002r. w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody.
- 2) Nr V/31/07 Rady Gminy Lubrza z dnia 25 kwietnia 2007r. w sprawie regulaminu dostarczania wody na terenie Gminy Lubrza zmieniona Uchwałą Nr VI/42/07 Rady Gminy Lubrza z dnia 29 czerwca 2007r. zmieniająca uchwałę w sprawie regulaminu dostarczania wody na terenie Gminy Lubrza

§ 33. Projekt Regulaminu przekazuje się do zaopiniowania właściwemu Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.

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