

**Uchwała Nr XXXVIII/288/05
Rady Miejskiej w Głuchołazach
z dnia 30 grudnia 2005r.**

w sprawie Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Na podstawie art.19 ust.1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. nr 72 poz.747, Dz.U. z 2002r. Nr 113 poz. 984, Dz.U. z 2004r. Nr 96 poz.959, Nr 173 poz.1808, Dz.U. z 2005r. Nr 85 poz. 729 , Nr 130, poz.1088), uchwała się, co następuje:

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków

**Rozdział I
Postanowienia ogólne**

§ 1

1. Regulamin określa zasady zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi za pomocą urządzeń wodociągowych oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych realizowane przez przedsiębiorstwo wodociągowo- kanalizacyjne na terenie gminy Głuchołazy, zwane dalej przedsiębiorstwem.

§ 2

1. Ilekroć w regulaminie używa się określenia „ustawa” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. Nr 72 poz. 747 z późn. zm.).
2. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:
 - 1) instalacja wodociągowa - system zapewniający rozprowadzenie wody do poszczególnych odbiorników na terenie budynku;
 - 2) instalacja kanalizacyjna - system zapewniający zebranie i odprowadzenie do kanalizacji zewnętrznej ścieków powstających na terenie budynku;
 - 3) zawór główny - zawór usytuowany bezpośrednio za wodomierzem głównym , będący granicą własności sieci wodociągowej;
 - 4) podlicznik - wodomierz zainstalowany na sieci wewnętrznej odbiorcy głównego za wodomierzem głównym , stanowiący element sposobu rozliczeń wewnętrznych zużycia wody w trybie podzielnika kosztów.
3. Pojęcia inne od zdefiniowanych w ust.2 pkt.1- 4 regulaminu zgodne są z definicjami zawartymi w ustawie.

§ 3

Przedsiębiorstwo wykonuje swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania

ścieków udzielone na podstawie art. 16 ustawy.

§ 4

Odbiorcą usług w znaczeniu niniejszego regulaminu jest każdy, kto korzysta z usług wodociągowo-kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej umowy zawartej z przedsiębiorstwem.

Rozdział II

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

§ 5

1. Przedsiębiorstwo zapewnia zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem oraz odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny.
2. Poziom świadczonych usług przedsiębiorstwa w zakresie ilości, jakości oraz ciągłości dostarczania wody i odprowadzania ścieków określa zezwolenie, o którym mowa w § 3 oraz pozwolenia wodnoprawne wydane na podstawie odrębnych przepisów.

§ 6

1. Warunki wprowadzenia ograniczeń dostarczania wody w przypadku wystąpienia jej niedoboru określa zezwolenie.
2. Wymagane ciśnienie wody określają przepisy w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie.
3. Woda do spożycia przez ludzi winna odpowiadać jakościowo wymaganiom określonym w rozporządzeniu ministra właściwego do spraw zdrowia wydanego na podstawie art. 13 ustawy.
4. Dopuszczalne zanieczyszczenia ścieków przemysłowych oraz warunki ich wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych reguluje rozporządzenie ministra właściwego do spraw budownictwa, gospodarki przestrzennej i mieszkaniowej wydane na podstawie art. 11 ustawy.

§ 7

Przedsiębiorstwo jest obowiązane do regularnego informowania Burmistrza Głucholaz o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, nie rzadziej jednak niż raz na kwartał.

Rozdział III

Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 8

1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest zawrzeć umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z odbiorcą, którego nieruchomości została przyłączona do sieci i który wystąpił z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.
2. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić zawarcia umowy na zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego i osobami korzystającymi z lokali w tym budynku, gdy nie są spełnione równocześnie wszystkie warunki określone w art. 6 ust. 6 ustawy.
3. Umowa winna w szczególności zawierać postanowienia określone w art. 6 ust. 3

ustawy oraz wskazywać miejsce publikacji regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

4. W umowach dotyczących odprowadzania ścieków przedsiębiorstwo uwzględnia postanowienia wynikające z rozporządzenia, o którym mowa w § 6 ust. 4 regulaminu.
5. Z odbiorcami korzystającymi zarówno z usług zaopatrzenia w wodę, jak i z usług odprowadzania ścieków, przedsiębiorstwo może zawrzeć jedną umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

§ 9

1. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków może być zawarta na czas nieokreślony lub określony.
2. Umowa winna określać możliwości jej rozwiązania w przypadkach określonych przepisami kodeksu cywilnego oraz art. 8 ustawy.
3. Rozwiązanie umowy może nastąpić za porozumieniem stron, z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w umowie i na skutek odstąpienia przedsiębiorstwa od umowy.
4. Rozwiązanie lub wygaśnięcie umowy skutkuje zastosowaniem przez przedsiębiorstwo środków technicznych uniemożliwiających dalsze korzystanie z usług.

§ 10

1. Odbiorca usług składa do przedsiębiorstwa pisemny wniosek o zawarcie umowy w terminie określonym w warunkach technicznych przyłączenia a w przypadku zmiany odbiorcy usługi bez konieczności zmiany pozostałych warunków świadczenia usług, niezwłocznie po jej wystąpieniu. Ponowne przyłączenie do sieci, po wcześniejszym odcięciu dostawy wody lub zamknięciu przyłącza kanalizacyjnego następuje po złożeniu przez odbiorcę wniosku o zawarcie umowy.
2. Przedsiębiorstwo w terminie do 14 dni od daty złożenia wniosku, przedkłada odbiorcy do podpisu projekt umowy.
3. Postanowienia ust. 1 i 2 mają odpowiednie zastosowanie również w przypadku składania przez właściciela / zarządcę budynku wielolokalowego wniosku o zawarcie umów z osobami korzystającymi z lokali.
4. Wniosek o którym mowa w ust. 3 powinien zawierać w szczególności:
 - 1) wskazanie osób korzystających z lokali, określenie tytułu prawnego do zajmowanego lokalu oraz pisemną zgodę tych osób na zawarcie umowy,
 - 2) oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osób korzystających z lokali o zasadach rozliczania różnic wskazań między wodomierzem głównym a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych wody oraz o obowiązku ponoszenia na rzecz przedsiębiorstwa dodatkowych opłat wynikających z taryf za dokonywane przez przedsiębiorstwo rozliczenie,
 - 3) schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym wraz z określeniem lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych.
5. Integralną częścią umów z dostawcami ścieków wprowadzającymi ścieki przemysłowe są umowy dotyczące dopuszczalnych warunków i stężeń zanieczyszczeń jakim powinny odpowiadać ścieki wprowadzone do sieci kanalizacyjnej.

Rozdział IV

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

§ 11

Rozliczenia z odbiorcami usług za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są przez przedsiębiorstwo na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.

§ 12

W rozliczeniach strony umowy obowiązane są stosować aktualnie obowiązującą taryfę zatwierdzoną uchwałą Rady Miejskiej bądź wprowadzoną w trybie art. 24 ust. 8 ustawy, bez konieczności zmiany umowy.

§ 13

Przedsiębiorstwo ogłasza taryfę w miejscowej prasie w terminie określonym w art.24 ust. 7 lub 9 ustawy.

§ 14

Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody określone w rozporządzeniu wydanym na podstawie art. 27 ust.3 ustawy.

§ 15

W przypadku niesprawności wodomierza głównego, jeżeli umowa nie stanowi inaczej, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody z ostatnich 6 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza , a gdy nie jest to możliwe na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie odczytowym roku poprzedniego.

§ 16

1. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.
2. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy jako równą ilości dostarczonej wody lub określonej w umowie. W takich przypadkach w rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie wówczas, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług.

§ 17

1. Podstawą obciążenia odbiorcy należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo jest faktura.
2. W przypadku budynku wielolokalowego , w którym odbiorcami są również osoby korzystające z poszczególnych lokali , przedsiębiorstwo wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali.

§ 18

1. Strony określają w umowie okres rozliczeniowy oraz skutki niedotrzymania terminu zapłaty jak również sposób uiszczania opłat.
2. Wniesienie przez odbiorcę reklamacji nie wstrzymuje obowiązku uregulowania należności.

§ 19

Odbiorca usług pokrywa koszty zażądane przez niego sprawdzenia prawidłowości wskazań wodomierza głównego w przypadku , gdy w wyniku przeprowadzonych badań nie stwierdzono błędów wskazań ani innych wad powodujących nieprawidłowe działanie.

§ 20

Wznowienie dostawy wody i /lub odbioru ścieków , w przypadku odcięcia dostępu do usług wodociągowo- kanalizacyjnych spowodowanego zaleganiem z uiszczeniem należności za dwa pełne okresy obrotowe następuje po udokumentowaniu przez odbiorcę uiszczenia należnych kwot .

Rozdział V

Warunki przyłączenia do sieci

§ 21

1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej jest odpłatne i odbywa się na pisemny wniosek o przyłączenie i określenie warunków przyłączenia, zwanych dalej „warunkami przyłączenia” złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie
2. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może występować osoba posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci.
3. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien w szczególności zawierać:
 - 1) dane dotyczące identyfikacji wnioskodawcy,
 - 2) adres podłączanej nieruchomości,
 - 3) rodzaj podłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne),
 - 4) formę, termin i sposób płatności za podłączenie,
 - 5) datę i podpis wnioskodawcy.
4. W uzasadnionych przypadkach przedsiębiorstwo może wyrazić zgodę na przyłączenie osobie, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

§ 22

Do wniosku odbiorca ubiegający się o przyłączenie do sieci załącza:

- 1) dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek a w przypadku nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, opis jego statusu prawnego w stosunku do nieruchomości,
- 2) aktualną mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

§ 23

1. Przedsiębiorstwo określa warunki przyłączenia i przekazuje je wnioskodawcy w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia wniosku. W przypadkach szczególnych przyłączenie do sieci następuje na podstawie umowy o przyłączenie, której projekt sporządza przedsiębiorstwo.
2. Warunki przyłączenia są ważne dwa lata od dnia ich wydania.
3. Warunki przyłączenia określają:
 - 1) miejsca i sposób przyłączenia sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej z

- instalacjami odbiorcy,
- 2) maksymalne dobowe zapotrzebowanie na pobór wody,
 - 3) miejsca zainstalowania wodomierza głównego oraz miejsca zainstalowania urządzenia pomiarowego liczącego ilość odprowadzanych ścieków,
 - 4) dopuszczalna ilość i jakość odprowadzanych ścieków,
 - 5) termin ważności warunków przyłączenia.

§ 24

1. Przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może nastąpić po spełnieniu warunków przyłączenia, o których mowa w § 23 a w przypadku zawarcia umowy o przyłączenie do sieci, po spełnieniu warunków w niej określonych.
2. Umowa o przyłączenie do sieci może być zawarta m. in. w przypadkach związanych z budową sieci lub ich finansowaniem przez składającego wniosek o przyłączenie.
Umowa o przyłączenie powinna w szczególności określać koszty związane z realizacją takiego przedsięwzięcia, zasady finansowania i sposób rozliczeń wraz z wymaganą dokumentacją.

§ 25

1. Warunki przyłączenia względnie umowa o przyłączenie stanowi podstawę do rozpoczęcia realizacji prac projektowych oraz budowlano-montażowych.
2. Określone w warunkach względnie w umowie o przyłączenie próby i odbiory są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.
3. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w ust. 2 są potwierdzane przez strony w protokołach, których wzory określa przedsiębiorstwo.

§ 26

1. Odbiór przyłącza dokonywany jest na podstawie końcowego protokołu odbioru technicznego według zasad określonych w warunkach przyłączenia względnie umowie o przyłączenie.
2. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:
 - 1) datę odbioru,
 - 2) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju: wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości,
 - 3) rodzaj odprowadzanych ścieków do przyłącza kanalizacyjnego,
 - 4) skład komisji, w tym: wykonawcę i użytkownika,
 - 5) adres nieruchomości do której wykonano podłączenie,
 - 6) podpisy członków komisji.
3. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony upoważnia odbiorcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy.
5. Przedsiębiorstwo rozpoczyna dostawę wody lub odprowadzanie ścieków nie później niż w ciągu 7 dni od dnia podpisania umowy lub w terminie uzgodnionym z odbiorcą.

Rozdział VI

Techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 27

1. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci w przypadku braku wystarczających mocy produkcyjnych oraz niewystarczających warunków technicznych uniemożliwiających realizację usługi.
2. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci jeśli przyłączy zostało wykonane bez uzyskania zgody przedsiębiorstwa bądź zostało wykonane niezgodnie z wydanymi i obowiązującymi warunkami technicznymi.
3. Poziom dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w poszczególnych latach wyznaczają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych przedsiębiorstwa opracowane na podstawie studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy oraz miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego gminy.

§ 28

1. W zakresie dostawy wody, miejscem wydania rzeczy w rozumieniu kodeksu cywilnego, jest zawór za wodomierzem głównym.
2. W przypadku braku studzienki rewizyjnej na terenie nieruchomości gruntowej odbiorcy odprowadzającego ścieki, miejscem rozdziału sieci i instalacji oraz odpowiedzialności - jest granica nieruchomości gruntowej.
3. Miejsce rozdziału sieci kanalizacyjnej obejmującej przyłączy stanowiące własność przedsiębiorstwa 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.
4. W przypadku przyłącza kanalizacyjnego stanowiącego własność odbiorcy usługi dostarczającego ścieki miejscem rozdziału sieci i odpowiedzialności jest miejsce połączenia sieci kanalizacyjnej z przyłączem.

Rozdział VII

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

§ 29

Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za ograniczenie albo wstrzymanie dostaw wody bądź ograniczenie lub wstrzymanie odbioru ścieków wywołane:

- 1) działaniem siły wyższej albo z wyłącznej winy odbiorcy lub osoby trzeciej , za którą przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności,
- 2) niezawinioną przez przedsiębiorstwo awarią w sieci na czas niezbędny do wykonania prac w celu zapobieżenia lub usunięcia skutków awarii,
- 3) brakiem wody na ujęciu,
- 4) zanieczyszczeniem wody w ujęciu w sposób niebezpieczny dla zdrowia i życia,
- 5) potrzebą zwiększenia dopływu wody do hydrantów przeciwpożarowych,
- 6) przerwami w zasilaniu energetycznym urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
- 7) planowanymi przerwami , po uprzednim powiadomieniu odbiorcy, związanymi z wykonywaniem prac konserwacyjno-remontowych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych ,
- 8) innymi przyczynami zależnymi od odbiorcy.

§ 30

1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania odbiorcom informacji dotyczących występujących zakłóceń w zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków oraz awarii urządzeń wodociągowo - kanalizacyjnych.
2. Wstrzymanie zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców w przypadkach, gdy występują warunki stwarzające zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiające świadczenie usług w szczególności:
 - 1) z powodu awarii sieci nie ma możliwości prowadzenia zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków,
 - 2) dalsze funkcjonowanie sieci stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska.
3. O wstrzymaniu zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków, o którym mowa w ust. 2 przedsiębiorstwo niezwłocznie informuje odbiorców, Burmistrza Głuchołaz i Państwową Inspekcję Sanitarną.

§ 31

O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody oraz przewidywanym obniżeniu jej jakości przedsiębiorstwo powinno poinformować odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty co najmniej na dwa dni przed planowanym terminem, a gdyby przerwy te miały trwać ponad 12 godzin na 4 dni przed planowanym terminem.

§ 32

W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo powinno zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować odbiorcę o jego lokalizacji i warunkach korzystania.

§ 33

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

§ 34

1. Wznowienie dostarczania wody i odprowadzania ścieków zostaje podjęte niezwłocznie po ustaniu przyczyn o których mowa w § 33.
2. Za wznowienie dostawy wody lub odprowadzania ścieków przedsiębiorstwo pobiera opłatę wyliczoną według stawki za roboczogodzinę i kosztów dojazdu do odbiorcy.

Rozdział VIII

Obowiązki odbiorców usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków

§ 35

1. Odbiorca winien zapewnić niezawodne działanie wodomierzy i urządzeń pomiarowych poprzez ich odpowiednie zabezpieczenie przed uszkodzeniami mechanicznymi lub skutkami niskich temperatur a także prawidłowe utrzymanie studzienki czy też pomieszczenia, w którym są zamontowane oraz przed dostępem osób nieuprawnionych.

2. Odbiorca zobowiązany jest do natychmiastowego usunięcia awarii na przyłączy będącym w jego posiadaniu. Jeśli tego nie uczyni w ciągu 5 godzin od jej wystąpienia, przedsiębiorstwo może usunąć awarię we własnym zakresie, a kosztami obciążyć odbiorcę.

§ 36

Odbiorca usług zobowiązany jest do natychmiastowego powiadamiania przedsiębiorstwa o wszelkich:

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

§ 37

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

§ 38

Odbiorca zobowiązany jest do pisemnego powiadamiania przedsiębiorstwa o zmianach własnościowych nieruchomości lub zmianach użytkownika lokalu.

§ 39

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 na skutek m. in. cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania,
- 2) montażu i utrzymania zaworów antyskażeniowych w przypadkach i na warunkach określonych odrębnymi przepisami,
- 3) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej,
- 4) informowania przedsiębiorstwa o własnych ujęciach wody, w celu prawidłowego ustalania opłat za odprowadzanie ścieków,
- 5) wykorzystywania wody z sieci wodociągowej oraz korzystania z przyłączy kanalizacyjnego wyłącznie w celach określonych w warunkach przyłączenia do sieci oraz pisemnej umowy zawartej z przedsiębiorstwem,
- 6) zapewnienia niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie,
- 7) podjęcia działań ograniczających skutki awarii oraz udostępniania przedsiębiorstwu terenu w celu usunięcia awarii lub kontroli działania urządzeń pomiarowych, wodociągowych, kanalizacyjnych i przyłączy.

§ 40

Osoby reprezentujące przedsiębiorstwo, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia mają prawo wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego osoby korzystającej z usług przedsiębiorstwa w celu:

- 1) zainstalowania lub demontażu wodomierza głównego,

- 2) przeprowadzenia kontroli urządzenia pomiarowego , wodomierza głównego lub wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych i dokonania odczytu ich wskazań oraz dokonania badań i pomiarów,
- 3) przeprowadzania przeglądów i napraw urządzeń posiadanych przez to przedsiębiorstwo,
- 4) sprawdzania ilości i jakości ścieków wprowadzanych do sieci,
- 5) odcięcia przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego lub założenia plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczanie wody do lokalu,
- 6) usunięcia awarii przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego , jeżeli niniejszy regulamin lub umowa tak stanowi.

Rozdział IX

Standardy obsługi odbiorców usług

Sposób załatwiania reklamacji oraz wymiana informacji w zakresie zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków

§ 41

Przedsiębiorstwo winno zapewnić odbiorcom należyty poziom usługi a szczególnie winno wyodrębnić stanowisko pracy do spraw obsługi klienta.

§ 42

Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania na życzenie odbiorcy lub z własnej inicjatywy pełnej informacji dotyczącej realizacji usługi a przede wszystkim informacji objętych regulaminem oraz zawartych w taryfie.

§ 43

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

§ 44

1. W przypadku dostaw wody o jakości niezgodnej z regulaminem lub przerw w dostawach wody, odbiorca usług może złożyć pisemną reklamację w terminie siedmiu dni od dnia zaistnienia nieprawidłowości.
2. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres odbiorcy,
 - 2) przedmiot reklamacji,
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 4) zgłoszenie roszczenia,
 - 5) numer i datę umowy,
 - 6) podpis odbiorcy.
3. Zgłoszona reklamacja wymaga pisemnego potwierdzenia jej przyjęcia oraz ewidencji w rejestrze reklamacji przedsiębiorstwa.
4. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie dłużej jednak, niż w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia.
5. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź winna zawierać:
 - 1) nazwę przedsiębiorstwa,
 - 2) powołanie podstawy prawnej,

- 3) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji,
- 4) pouczenie w sprawie możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie,
- 5) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego przedsiębiorstwo, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
6. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację winna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
7. W przypadku uwzględnienia reklamacji przedsiębiorstwo powiadamia odbiorcę o wyniku rozpatrzenia.
8. Zaliczenie odszkodowania na poczet przyszłych należności może nastąpić jedynie na wniosek odbiorcy usługi.

Rozdział X

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 45

Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa dokonywany jest w miejscach uzgodnionych z przedsiębiorstwem.

§ 46

Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa zobowiązani są do powiadomienia przedsiębiorstwa o miejscu pożaru niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia.

§ 47

1. Przedsiębiorstwo obciąża gminę za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując ceny ustalone w taryfie na podstawie umowy zawartej z gminą, w której określa się zasady rozliczeń za pobraną wodę na cele przeciwpożarowe jak i inne cele wymienione w art. 22 ustawy.
2. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe i inne cele wymienione w art.22 ustawy dokonywane są za okresy kwartalne.

Rozdział XI

Przepisy końcowe

§ 48

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. Nr 72, poz. 747 z późn. zm.) wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.

§ 49

Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do nieodpłatnego udostępnienia na żądanie odbiorcy niniejszego regulaminu .

§ 50

Wykonanie Uchwały powierza się Burmistrzowi Głuchołaz i spółce „Wodociągi „, spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Głuchołazach.

§ 51

Z dniem wejścia w życie niniejszej Uchwały traci moc Uchwała nr L/315/02 Rady Miejskiej w Głuchołazach z dnia 28 czerwca 2002r. w sprawie Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

§ 52

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

Przewodniczący
Rady Miejskiej

Mariusz Migąła