



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA WIELKOPOLSKIEGO

Poznań, dnia 3 października 2018 r.

Poz. 7455

UCHWAŁA NR LII/585/2018 RADY MIEJSKIEJ W WOLSZTYNIE

z dnia 26 września 2018 r.

w sprawie: przyjęcia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

Na podstawie art. 19 ust. 3-5 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 328 ze zm.) oraz art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (t.j. z 2018 roku, poz. 994 ze zm.) uchwala się, co następuje:

§ 1. Przyjmuje się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Wolsztyna.

§ 3. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od opublikowania w Dzienniku Urzędowym Województwa Wielkopolskiego.

Przewodniczący Rady
Miejskiej w Wolsztynie
(-) Jarosław Adamczak

Załącznik do uchwały nr LII / 585 / 2018
Rady Miejskiej w Wolsztynie z dnia 26 września 2018 roku

**REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW
(zwany dalej „Regulaminem”)**

**ROZDZIAŁ I
PRZEPISY OGÓLNE**

§ 1

Niniejszy Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstw wodociągowo - kanalizacyjnych działających na terenie Gminy Wolsztyn oraz odbiorców usług korzystających na terenie Gminy Wolsztyn z usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

§ 2

1. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o "ustawie" należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2017 r., poz. 328 ze zm.).
2. Użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty wyższego rzędu, w tym ustawa.

**ROZDZIAŁ II
MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO
WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE
W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

§ 3

Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma obowiązek zapewnienia następującego minimalnego poziomu świadczonych usług:

- 1) dostawy wody do nieruchomości, o której mowa w umowie, zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia nieruchomości do sieci, o ciśnieniu umożliwiającym użytkowanie wody nie mniejszym niż 0,05 MPa i nie większym niż 0,6 MPa, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych m.in. strukturą i średnicą sieci oraz przyłącza;

- 2) dostawy wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi i o parametrach nieprzekraczających wymienione wartości:
 - a) amonowy jon (NH_4^+) mg/l $\leq 0,50$
 - b) azotany (NO_3^-) mg/l ≤ 50
 - c) azotyny (NO_2^-) mg/l $\leq 0,50$
 - d) mangan (Mn) $\mu\text{g/l} \leq 50$
 - e) żelazo (Fe) $\mu\text{g/l} \leq 200$
 - f) liczba enterokoków kałowych jtk/100ml 0
 - g) liczba bakterii grupy coli jtk/100ml 0
 - h) liczba Escherichia coli jtk/100ml 0
- 3) utrzymania i prawidłowego funkcjonowania sieci wodociągowych i kanalizacyjnych;
- 4) dotrzymania ciągłości i niezawodności dostaw wody z urządzeń wodociągowych oraz odprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych;
- 5) budowy urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego;
- 6) zakupu, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego, po dokonanych odbiorze technicznym przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego potwierdzonym stosownym protokołem, przekazaniu przez odbiorcę usług dokumentacji geodezyjnej powykonawczej przyłącza/y i podpisaniu umowy przez odbiorcę usług.

§ 4

1. Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne zapewnia się pod warunkiem właściwego korzystania z nich przez odbiorcę usług.
2. Właściwe korzystanie przez odbiorcę usług z usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne polega w szczególności na:
 - 1) utrzymaniu instalacji wodociągowych w stanie technicznym uniemożliwiającym wtórne zanieczyszczenie wody w wyniku skażenia chemicznego lub bakteriologicznego,
 - 2) zabezpieczeniu instalacji przed cofnięciem się wody z instalacji wodociągowej, powrotem ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania,
 - 3) utrzymaniu przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego będącego w

- posiadaniu odbiorcy usług w stanie nie powodującym zakłóceń w dostawach wody lub odbiorze ścieków oraz nie powodującym pogorszenia warunków eksploatacji urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych,
- 4) użytkowaniu instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń w funkcjonowaniu urządzeń kanalizacyjnych,
 - 5) wykorzystywaniu wody dostarczanej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wyłącznie w celach i na warunkach określonych w umowie,
 - 6) odprowadzaniu do urządzeń kanalizacyjnych przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego rodzaju ścieków określonych w umowie,
 - 7) nie dokonywaniu samowolnego przemieszczania wodomierza głównego, zakłócania jego funkcjonowania, zrywania plomb, osłon lub demontowania nakładek do zdalnego odczytu wskazań wodomierza,
 - 8) zapewnieniu trwałego rozdziału instalacji zasilanych wodą z różnych źródeł (np. sieć miejska i własne ujęcie wody),
 - 9) natychmiastowym powiadamianiu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o zauważanych awariach, w szczególności wpływających na poziom usług z których korzysta odbiorca usług,
 - 10) zapewnieniu aktualności cechy legalizacyjnej instalowanych i utrzymywanych przez odbiorcę usług wodomierza własnego mierzącego ilość wody pobranej z własnych ujęć wody odbiorcy usług oraz wodomierza dodatkowego służącego ustaleniu ilości wody bezpowrotnie zużytej, wykorzystywanych do rozliczania usługi zbiorowego odprowadzania ścieków.
3. W przypadku braku zapewnienia minimalnego poziomu usług przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne spowodowanego naruszeniem przez odbiorcę usług wymogów zawartych w ust. 2, odbiorca usług jest zobowiązany, w odpowiedzi na wniosek przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, niezwłocznie usunąć przyczynę zagrożenia, jednak nie później niż w terminie wyznaczonym przez przedsiębiorstwo.
4. Poziom świadczonych usług, za które przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ponosi odpowiedzialność, stwierdza się w miejscu włączenia przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej.

§ 5

Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest zobowiązane do informowania o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, w szczególności poprzez zamieszczenie odpowiedniej informacji na swojej stronie internetowej.

ROZDZIAŁ III
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 między przedsiębiorstwem wodociągowo–kanalizacyjnym a odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 ustawy.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne może posługiwać się wzorcem umownym w postaci ogólnych warunków umów.

§ 7

Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków jest zawierana z osobą, której nieruchomości została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.

§ 8

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

§ 9

Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne zawiera umowę z osobami korzystającymi z lokali znajdujących się w budynku wielolokalowym na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, po spełnieniu warunków określonych w ustawie.

§ 10

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy. Wniosek, o którym mowa w zdaniu poprzednim, wymaga zachowania formy pisemnej.
2. W przypadku jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne korzysta przy zawieraniu umów z ogólnych warunków umowy, wówczas wraz z projektem umowy doręcza przyszłemu odbiorcy projekt umowy wraz aktualnymi ogólnymi warunkami

umowy obowiązującymi w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym.

3. W przypadku jeżeli przyszłym odbiorcą jest konsument w rozumieniu art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 2017 r. poz. 459, 933, 1132 i 2018 r. poz. 398), wówczas przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do wypełnienia obowiązków określonych przepisami ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2017 r. poz. 683 i 2361).

§ 11

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia na swojej stronie internetowej aktualnie obowiązujące taryfy, wzory umów oraz ogólne warunki umów o ile się takimi warunkami posługuje.

ROZDZIAŁ IV

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

§ 12

Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne z odbiorcami usług, na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.

§ 13

Długość okresu obrachunkowego określa umowa.

§ 14

1. Zmiana taryf, w tym wysokości i rodzajów cen i stawek opłat, wymaga ogłoszenia taryf zgodnie z przepisami ustawy.
2. Stosowanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających z nowych prawidłowo ogłoszonych taryf nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne dołącza do umowy w chwili jej zawarcia aktualnie obowiązującą taryfę lub jej wyciąg zawierający ceny i stawki opłat właściwe dla odbiorcy usług.

§ 15

1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi świadczone przez

przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest faktura.

2. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku oraz odrębną fakturę osobom korzystającym z lokali.

§ 16

Ustalenie ilości dostarczonej wody lub odprowadzonych ścieków na potrzeby rozliczenia usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków odbywa się zgodnie z właściwymi przepisami powszechnie obowiązującego prawa oraz umową.

ROZDZIAŁ V WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI

§ 17

1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci składa przedsiębiorstwu wodociągowo - kanalizacyjnemu wniosek o przyłączenie, który powinien zawierać co najmniej:

- 1) imię i nazwisko (lub nazwę, firmę) wnioskodawcy oraz adres do korespondencji;
- 2) wskazanie nieruchomości, która ma zostać przyłączona do sieci, wraz z podaniem numeru księgi wieczystej, jeżeli jest założona i numeru ewidencyjnego działki oraz opisem jej położenia (miejscowość, ulica), powierzchni, sposobu zagospodarowania i przeznaczenia;
- 3) w przypadku osób prawnych odpis właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu;
- 4) określenie rodzaju instalacji i urządzeń służących do odbioru usług;
- 5) określenie ilości przewidywanego poboru wody oraz jej przeznaczenia;
- 6) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju (w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających);
- 7) wskazania planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i dostarczania ścieków.

§ 18

1. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne w terminie nie dłuższym niż 30 dni od otrzymania prawidłowo wypełnionego wniosku, o którym mowa w § 17 wraz z kompletem załączników, wydaje osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, dokument pod nazwą „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej”.
2. Dokument, o którym mowa w ust. 1 powinien, co najmniej:
 - 1) wskazywać miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej;
 - 2) określać maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości;
 - 3) określać maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość;
 - 4) zawierać informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinna przedłożyć osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci oraz podmiotach z jakimi należy uzgodnić lub do jakich należy zgłosić fakt przyłączenia oraz projekt przyłącza;
 - 5) wskazywać okres ważności wydanych warunków przyłączenia, nie krótszy niż 1 rok.
3. Dokument, o którym mowa w ust. 1 może określać:
 - 1) parametry techniczne przyłącza;
 - 2) miejsce zainstalowania wodomierza głównego, wodomierza mierzącego ilość wody bezpowrotnie zużytej lub urządzenia pomiarowego,
 - 3) konieczne dla dokonania odbioru próby i odbiory częściowe oraz końcowe.
4. Wydane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej” dotyczą stanu faktycznego nieruchomości opisanych we wniosku, o którym mowa w § 17. W przypadku ich zmiany należy wystąpić z nowym wnioskiem o przyłączenie.

§ 19

1. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci odrębnym przyłączem wodociągowym i kanalizacyjnym, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Jeżeli nieruchomość zabudowywana jest budynkiem dwulokalowym lub budynkami, każdy odbiorca usług wyposażony jest w odrębne przyłącze wodociągowe i/lub kanalizacyjne. Zasada opisana w zdaniu poprzednim nie ma zastosowania do nieruchomości zabudowywanych budynkiem lub budynkami z więcej niż dwoma lokalami, rozliczanych na podstawie art. 6. ust.6. ustawy.

ROZDZIAŁ VI
WARUNKI TECHNICZNE OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚĆ DOSTĘPU DO USŁUG
WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH

§ 20

1. Dostępność do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniona jest od:
 - 1) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych albo ujęcia realizacji takich urządzeń w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
 - 2) możliwościami technicznymi urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikającymi z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjnej wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność źródeł wody) lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczenia ścieków (wydajność oczyszczalni),
 - 3) posiadaniu tytułu prawnego do takich urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie wydaje „Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej” w przypadku niewystąpienia przynajmniej jednej z przesłanek określonych w ust. 1. Informacja o braku możliwości wydania „Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej” przekazywana jest osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci w terminie 30 dni od daty wpływu do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosku, o którym mowa w § 17 Regulaminu. Informacja, o której mowa w zdaniach poprzednich wymaga zachowania formy pisemnej i uzasadnienia

§ 21

1. Poziom dostęp do usług wodociągowo - kanalizacyjnych w poszczególnych latach wyznaczają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego.
2. Techniczne warunki możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych wynikają z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność źródeł wody, przepustowość stacji

uzdatniania wody i skuteczność technologii uzdatniania wody), możliwości oczyszczania ścieków (przepustowość oczyszczalni, wydajność i skuteczność zastosowanej technologii oczyszczania ścieków i zagospodarowania osadów), a także możliwości techniczne dotyczącej układów sieci dystrybucji wody oraz odbioru i przesyłu (w tym przepompowywania) ścieków. Dostępność do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniona jest od rozkładu i obszaru objętego sieciami oraz uwarunkowana jest położeniem instalacji odbiorcy względem poziomu urządzeń przedsiębiorstwa. Szczegółowe techniczne warunki dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych ustalane są w warunkach przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, o których mowa w rozdz. V niniejszego regulaminu

ROZDZIAŁ VII

SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§ 22

1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej” oraz z projektem przyłącza.
2. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.
3. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.

§ 23

1. Po pisemnym zgłoszeniu gotowości do odbioru przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne uzgadnia termin odbioru, nie dłuższy niż 21 dni od daty pisemnego zgłoszenia.
2. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza powinno zawierać co najmniej:
 - 1) dane identyfikujące osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci i adres przyłącza;
 - 2) termin odbioru proponowany przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci;

- 3) w przypadku ewentualnych zmian przebiegu trasy przyłącza dokument uzgadniający ich zmianę,
 - 4) atesty, deklaracje zgodności lub aprobaty techniczne dla materiałów i urządzeń wykorzystanych do budowy przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego.
3. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w § 23 ust. 2 są potwierdzane przez strony w sporządzanych protokołach.

§ 24

1. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:
 - 1) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia),
 - 2) dla przyłącza kanalizacyjnego – rodzaj odprowadzanych ścieków,
 - 3) uwagi dotyczące różnic pomiędzy projektem, a realizacją przyłącza,
 - 4) skład i podpisy członków komisji dokonującej odbioru.
2. Wydanie przez przedsiębiorstwo protokołu odbioru następuje po dostarczeniu przez odbiorcę usług inwentaryzacji geodezyjnej powykonawczej przyłącza/y.

RODZIAŁ VIII

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

§ 25

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 48 godzinnym.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma również obowiązek niezwłocznie poinformować odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza 12 godzin.
3. W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne może o zdarzeniach wskazanych w ust. 2 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości, o ile planowany czas trwania przerwy w dostawie wody nie przekracza 12 godzin.
4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

§ 26

W przypadku niedotrzymania odpowiednich parametrów dostarczanej wody, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, w szczególności w lokalnych środkach masowego przekazu i na swojej stronie internetowej.

§ 27

Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma prawo ograniczyć lub wstrzymać świadczenie usług bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców wyłącznie z ważnych powodów, a w szczególności:

- 1) wystąpienia awarii na sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, bezpośrednio wpływającej na możliwość świadczenia usług;
- 2) wystąpienia bezpośredniego zagrożenia dla życia lub zdrowia ludzkiego albo środowiska naturalnego;
- 3) wystąpienia siły wyższej, uniemożliwiającej dalsze świadczenie usług;
- 4) zagrożenia prawidłowego funkcjonowania elementów systemu kanalizacyjnego na skutek zrzutu specyficznego rodzaju ścieków;
- 5) w związku z potrzebami przeciwpożarowymi.

ROZDZIAŁ IX**STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG, W TYM SPOSOBY ZAŁATWIANIA
REKLAMACJI ORAZ WYMIANY INFORMACJI DOTYCZĄCYCH W SZCZEGÓLNOŚCI
ZAKŁÓCEŃ W DOSTAWIE WODY I ODPROWADZANIU ŚCIEKÓW****§ 28**

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielania wszelkich istotnych informacji dotyczących:
 - 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy,;
 - 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej;
 - 3) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków;
 - 4) występujących awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;
 - 5) planowanych przerw w świadczeniu usług.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 21 dni.
3. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne udziela odpowiedzi w jednej z form wskazanych w ust 2, chyba że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zaznaczyła, iż informacja ma być udzielona w formie pisemnej. .
4. Jeżeli udzielenie informacji wymaga ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust 2, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne przed upływem terminu wskazanego w ust 2, informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielania odpowiedzi.

§ 29

1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo –kanalizacyjne usług, w szczególności co do ilości, jakości oraz wysokości opłat za te usługi.
2. Reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej. Reklamacja zawiera co najmniej:
 - 1) imię i nazwisko/nazwę firmy i adres odbiorcy usług;
 - 2) przedmiot reklamacji;
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4) numer umowy lub numer odbiorcy usług;
 - 5) podpis odbiorcy usług.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 21 dni od dnia jej wniesienia. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w zdaniu poprzednim, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne przed upływem terminów wskazanych w zdaniu poprzednim, informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin rozpatrzenia reklamacji;
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.

§ 30

1. W siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:
 - 1) aktualnie obowiązujące na terenie działania przedsiębiorstwa taryfy cen i stawek opłat;

- 2) tekst jednolity Regulaminu obowiązującego na terenie Gminy Wolsztyn;
 - 3) tekst jednolity ustawy.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne nie ma obowiązku udostępnienia dokumentów, o których mowa w ust. 1 poza swoją siedzibą, z zastrzeżeniem obowiązku dołączenia do umowy w chwili jej zawierania aktualnie obowiązującej taryfy.

§ 31

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za kontakty z osobami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci oraz odbiorcami usług, w tym za przyjmowanie i rozpatrywanie reklamacji.
2. Informacja podająca stanowiska pracy osób, o których mowa w ust. 1 lub nazwę działu zajmującego się kontaktem z osobami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci oraz odbiorcami usług, w tym za przyjmowanie i rozpatrywanie reklamacji, numery telefonów i godziny pracy, winna być wywieszona w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz podana na stronie internetowej.

ROZDZIAŁ X

WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWOPOŻAROWE

§ 32

Woda do celów przeciwpożarowych jest w szczególności dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne, w tym z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§ 33

Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przez Komendę Państwowej Straży Pożarnej oraz jednostek Ochotniczych Straży Pożarnych na terenie gminy Wolsztyn.

§ 34

W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda jest dostarczana dla innych odbiorców usług, jednostka straży pożarnej niezwłocznie

przekazuje przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu informacje o ilości wody pobranej.