

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Rozdział 1. Przepisy ogólne

§ 1. 1. Niniejszy regulamin dotyczy dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Lewin Brzeski.

2. Regulamin określa prawa i obowiązki Spółki wodno-kanalizacyjnej 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 (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028). Pozostałe pojęcia użyte w Regulaminie mają znaczenie wskazane w w/w ustawie.

§ 3. Spółka wykonująca w Gminie Lewin Brzeski czynności zaopatrzenia w wodę i odbiór ścieków prowadzi swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

Rozdział 2.

Minimalny poziom usług świadczonych przez Spółkę wodno-kanalizacyjną w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków

§ 4. Spółka wodno-kanalizacyjna w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków ma obowiązek:

1. Zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do:

1) realizacji dostaw wody w ilości określonej w umowie z odbiorcą usług i o odpowiednim ciśnieniu, zgodnym z powszechnie obowiązującymi przepisami, przy czym wymóg zapewnienia dostaw pod odpowiednim ciśnieniem dotyczy wyłącznie dostaw wody z sieci, a minimalne dyspozycyjne ciśnienie wody dostarczanej przez Spółkę wodno-kanalizacyjną na terenie Gminy Lewin Brzeski mierzone na rurociągach zasilających obiekty w danym rejonie wynosi 0,05 MPa;

2) realizacji dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny.

2. Wydawać warunki techniczne niezbędne do przyłączenia do sieci będącej w posiadaniu Spółki wodno-kanalizacyjnej oraz uzgadniać przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną.

3. Przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone w niniejszym regulaminie oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług.

4. Zawrzeć umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.

5. Informować o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w formie i trybie określonych przepisami ustawy.

6. Udostępnić zastępczy punkt poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformować o możliwościach korzystania z tego punktu w sytuacji odcięcia wody z przyczyny, o której w art. 8 ust. 1 pkt 2) Ustawy.

7. 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. Spółka wodno-kanalizacyjna w zakresie zapewnienia dostaw wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi oraz odprowadzania ścieków w sposób ciągły ma obowiązek zapewnienia dostaw wody o jakości i parametrach nieprzekraczających parametrów określonych w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 Ustawy, a w szczególności w zakresie twardości wody do 500 mg CaCO₃/l, mętności do 1,0 NTU, pH 6,5 – 9,5, przewodności elektrycznej ≤ 2500 µS/cm, żelazo ≤ 200 µl, bakterii grupy coli – 0jtk/100 ml, Escherichia coli – 0jtk/100 ml, enterokoki – 0jtk/100 ml, ogólnej liczby mikroorganizmów w temp. 22°C < 100 jtk/1 ml; zapach, smak, barwa w zakresie akceptowalnym bez nieprawidłowych zmian

Rozdział 3.

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 6. 1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy zawartej między Spółką wodno-kanalizacyjną a odbiorcą usług.

2. Spółka wodno-kanalizacyjna jest obowiązana do zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z osobą, której nieruchomości została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy. W terminie 14 dni od daty złożenia wniosku wraz z wymaganymi załącznikami, Spółka wodno-kanalizacyjna przedkłada odbiorcy usług ofertę zawarcia umowy.

3. W przypadku, gdy dostawa wody albo odprowadzanie ścieków dotyczy budynków wielolokalowych, umowa zawierana jest:

- 1) z właścicielem lub z zarządcą budynku wielolokalowego;
- 2) z osobami korzystającymi z lokali, na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego, jeżeli zostały spełnione warunki wynikające z przepisu art. 6 ust. 6 Ustawy.

4. Spółka wodno-kanalizacyjna udostępnia zainteresowanym podmiotom 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. Postanowienia umów zawieranych przez Spółkę wodno-kanalizacyjną z odbiorcami usług nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów Ustawy, przepisów wykonawczych oraz postanowień niniejszego regulaminu.

6. Umowa, o której mowa w ust. 1, może zostać zawarta w lokalu Spółki wodno-kanalizacyjnej lub poza nim, w tym przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem Spółki lub na odległość, odbiorcy usług będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od takiej umowy w terminach i na zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. (Dz. U. z 2020 r. poz. 287).

7. Umowa zawiera w szczególności postanowienia, o których mowa w art. 6 ust. 3 ustawy oraz może wskazywać miejsce rozdziału własności sieci i przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego oraz obowiązków eksploatacyjnych stron umowy.

8. W sprawach spornych dotyczących odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków na wniosek strony rozstrzyga organ regulacyjny w drodze decyzji. Od decyzji organu regulacyjnego służy odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 14 dni od dnia doręczenia decyzji.

Rozdział 4.

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

§ 7. 1. Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków stanowi taryfa, wprowadzona zgodnie z procedurą określoną w Ustawie, zawierająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, a także ilość wody dostarczonej do nieruchomości i odpowiednio ilość odprowadzonych ścieków, określone zgodnie z art. 27 Ustawy.

2. W umowie wskazana jest taryfa obowiązująca w dniu zawarcia umowy z odbiorcą usług. Zmiana taryf nie wymaga zmiany umowy.

3. Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego. W razie braku wodomierza głównego ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 27 ust. 3 Ustawy.

4. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy, o której mowa w §6 ust. 1 niniejszego Regulaminu, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

5. W przypadku, o którym mowa w art. §6 ust. 3, Spółka wodno-kanalizacyjna rozlicza osobę korzystającą z lokalu w budynku wielolokalowym na podstawie wskazań wodomierza odliczającego zamontowanego na instalacji wewnętrznej, na warunkach wynikających z umowy. W takim przypadku czynności obsługi, takie jak: montaż, legalizacja, konserwacja, wymiana dokonywane są przez odbiorcę usługi lub na jego koszt.

6. W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług.

7. Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców są określone w umowie.

8. Integralną część umowy mogą stanowić ogólne warunki umów o dostawę wody lub odprowadzanie ścieków zawierające zapisy jednolite dla wszystkich umów zawartych przez Spółkę wodno-kanalizacyjną w zakresie przedmiotowym objętym ogólnymi warunkami umów. Ilekroć w niniejszym Regulaminie mowa o umowie, rozumie się przez nią również ogólne warunki umów. W przypadku sprzeczności z postanowieniami umowy, umowa ma pierwszeństwo przed zapisami ogólnych warunków umów.

9. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.

Rozdział 5.

Warunki przyłączenia do sieci

§ 8. 1. Spółka wodno-kanalizacyjna zobowiązana jest przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone w niniejszym Regulaminie oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług.

2. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci składa do Spółki wodno-kanalizacyjnej wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci.

3. Wniosek, o którym mowa w ust. 2, powinien zawierać:

- 1) oznaczenie wnioskodawcy wraz z danymi umożliwiającymi kontakt z wnioskodawcą (imię i nazwisko lub nazwę wraz z adresem zamieszkania/siedziby i adresem do korespondencji, jeśli jest inny od adresu zamieszkania/siedziby);
- 2) opis nieruchomości lub obiektu, do którego będzie dostarczana woda lub z którego będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie lokalizacji (w tym adres i numer działki ewidencyjnej), powierzchni, sposobu zagospodarowania (w tym rodzaju i lokalizacji istniejącej i/lub planowanej zabudowy na nieruchomości – plan zabudowy lub szkic sytuacyjny, określający usytuowanie przyłącza w stosunku do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i sieci uzbrojenia terenu i oznaczenia geodezyjnego działki, a także przeznaczenia;
- 3) informacje o przeznaczeniu i sposobie wykorzystywania nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci;

- 4) określenie dobowego zapotrzebowania na wodę z podziałem na wodę do celów bytowych, technologicznych, przeciwpożarowych oraz innych, z uwzględnieniem przepływów średniodobowych i maksymalnych godzinowych oraz wielkości ładunku zanieczyszczeń;
- 5) określenie przewidywanej wielkości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju (ścieki bytowe, przemysłowe), a w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających;
- 6) wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych;
- 7) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub odprowadzania ścieków;
- 8) w przypadku wystąpienia w imieniu inwestora pełnomocnika – pisemne upoważnienie inwestora dla pełnomocnika.

4. Celem złożenia wniosku, osoba ubiegająca się o przyłączenie, może skorzystać ze wzorów wniosków i oświadczeń dostępnych w siedzibie oraz na stronie internetowej Spółki wodno-kanalizacyjnej.

5. Spółka wodno-kanalizacyjna na pisemny wniosek podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci jest zobowiązana wydać warunki przyłączenia do sieci albo uzasadnić odmowę ich wydania w terminach o których mowa w art. 19a ust. 1 Ustawy, tj. w terminie 21 dni od dnia złożenia wniosku w przypadku budynków mieszkalnych jednorodzinnych lub w terminie 45 od dnia złożenia wniosku w pozostałych przypadkach. Terminy te mogą ulec przedłużeniu na warunkach, o których mowa w art. 19a ust. 2 i 5 wskazanej ustawy, tj. w szczególnie uzasadnionych przypadkach po uprzednim zawiadomieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci z podaniem uzasadnienia przyczyn tego przedłużenia oraz w razie innych opóźnień spowodowanych z winy podmiotu wnioskującego o przyłączenie do sieci albo z przyczyn niezależnych od przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

6. Spółka wodno-kanalizacyjna jest obowiązana potwierdzić pisemnie złożenie przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, określając w szczególności datę jego złożenia.

7. Warunki przyłączenia do sieci określają co najmniej:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci;
- 2) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości;
- 3) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich rodzaj;
- 4) okres ważności wydanych warunków przyłączenia, który nie może być krótszy niż 2 lata.

§ 9. 1. W zakresie dostarczania wody i odbioru ścieków Spółka wodno-kanalizacyjna ma prawo:

- 1) wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego odbiorcy usług w celach określonych w art. 7 Ustawy;
- 2) przeprowadzania kontroli prawidłowości wykonania przyłącza zgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci;
- 3) przeprowadzenia kontroli przyłącza przed jego uruchomieniem lub w czasie jego użytkowania w zakresie stanu technicznego oraz wykonania przyłącza zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego, w tym także poprzez dokonanie weryfikacji dokumentacji potwierdzającej wykonanie nowego przyłącza zgodnie z przepisami prawa budowlanego i sanitarnego;
- 4) odcięcia przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego lub założenia plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczanie wody do lokalu w przypadkach wskazanych w Ustawie;
- 5) sprawdzenia posiadania przez wytwórców ścieków przemysłowych stosownych pozwoleń wodnoprawnych na wprowadzanie ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych oraz wypełniania i przestrzegania przez tych wytwórców ścieków przemysłowych zapisów i obowiązków określonych w tych pozwoleniach wodnoprawnych.

Rozdział 6.

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 10. Dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych jest możliwy po spełnieniu następujących warunków przyłączenia:

- 1) istnienie urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
- 2) istnienie możliwości technicznych urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikających 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) lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczenia ścieków (wydajność oczyszczalni).

§ 11. Ustala się techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:

- 1) przyłącze wodociągowe należy projektować z materiałów posiadających atesty higieniczne zezwalające na kontakt z wodą przeznaczoną do spożycia przez ludzi oraz z materiałów odpornych na działanie warunków gruntowych, w szczególności na działania substancji znajdujących się w gruncie, o średnicy dostosowanej do przewidywanego poboru wody, nie mniejszej niż DN 32 mm;
- 2) przyłącza wodociągowe wyposażać w zawór/zasuwę odcinającą przepływ wody, umieszczoną możliwie najbliżej miejsca włączenia przyłącza do sieci wodociągowej;
- 3) przyłącza kanalizacyjne należy wykonać z materiałów odpornych na działanie odprowadzanych ścieków a w szczególności na działania substancji znajdujących się w gruncie, o średnicy dostosowanej do przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków, nie mniejszej niż DN 150 mm;
- 4) przebieg przyłączy należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasą.

§ 12. Inwestor:

- 1) uzyska od przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej, o których mowa w § 8;
- 2) wybuduje przyłącze zgodnie z wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”.
- 3) spełni warunki odbioru przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego określone w Rozdziale 7.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania przez Spółkę wodno-kanalizacyjną odbioru wykonanego przyłącza

§ 13. 1. Przyłączenie nieruchomości do sieci odbywa się w terminie 30 dni od daty złożenia przez osobę ubiegającą się o przyłączenie wniosku wraz z kompletem dokumentów. Do wniosku o przyłączenie należy załączyć:

- 1) odpis tytułu prawnego do korzystania z przyłączanej nieruchomości lub odpis dokumentów wykazujących korzystanie z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym;
- 2) odpis dokumentów potwierdzających wykonanie przyłącza zgodnie z przepisami prawa budowlanego, z zastrzeżeniem postanowień art. 19a ust. 9 Ustawy.

§ 14. 1. Spółka wodno-kanalizacyjna dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia oraz uzgodnioną dokumentacją techniczną. Spółka wodno-kanalizacyjna ma prawo odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci, jeśli przyłącze zostało wykonane niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, a w szczególności bez wymaganych procedur lub z naruszeniem obowiązujących wymogów technicznych.

2. Określony w warunkach przyłączenia odbiór końcowy, a także ewentualne próby i odbiory częściowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie pisemnego zgłoszenia próby/odbioru, złożonego w Spółce wodno-kanalizacyjnej z co najmniej 5-dniowym wyprzedzeniem przed przystąpieniem do planowanych prac.

3. Odbioru przyłącza dokonuje się przed zasypaniem przyłącza. Odbiór prac ulegających częściowemu zakryciu (zasypaniu) podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać Spółce wodno-kanalizacyjnej przed zakryciem (zasypaniem).

4. Przed zasypaniem podmiot przyłączający zobowiązany jest wykonać operat geodezyjny, w zakresie wskazanym w przepisach wykonawczych do art. 43 ust. 5 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo budowlane (Dz. U. z 2020 r. poz. 1333).

5. Operat geodezyjny podmiot przyłączany powinien wykonać w dwóch egzemplarzach, z których jeden dostarczy do Spółki wodno-kanalizacyjnej, a drugi do odpowiedniego urzędu zajmującego się aktualizacją dokumentacji geodezyjnej.

6. Rozpoczęcie świadczenia usług następuje bezzwłocznie po dokonaniu pozytywnego przeglądu technicznego przyłącza, złączeniu wybudowanego przyłącza z siecią, montażu wodomierza głównego – w przypadku przyłącza wodociągowego – oraz po zawarciu umowy ze Spółką wodno-kanalizacyjną.

Rozdział 8.

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

§ 15. W przypadku nieprzewidzianego braku możliwości zapewnienia ciągłości świadczonych przez Spółkę wodno-kanalizacyjną usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez nią wody, Spółka wodno-kanalizacyjna 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, jeżeli jest on możliwy do przewidzenia;
- 2) zapewnienia odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 8 godzin oraz poinformowania odbiorców usług o lokalizacji takich punktów na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób;
- 3) podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody;
- 4) każdorazowo po wystąpieniu okoliczności mogących spowodować zmianę jakości wody, szczególnie jej pogorszenie lub w przypadku stwierdzenia obniżonej jakości wody – podjąć działania przewidziane w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 Ustawy.

§ 16. O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków oraz o warunkach i terminie udostępnienia zastępczych punktów poboru wody Spółka wodno-kanalizacyjna informuje odbiorców usług na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 2 dni robocze przed dniem, w którym przerwa w świadczeniu usług się rozpocznie.

§ 17. Spółka wodno-kanalizacyjna może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli:

- 1) przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa;
- 2) odbiorca usług nie uiszczył należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty;
- 3) jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego;
- 4) został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.

§ 18. Spółka wodno-kanalizacyjna, która odcięła dostawę wody z przyczyny, o której mowa w §17 pkt 2), jest obowiązana do równoczesnego udostępnienia zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformowania o możliwościach korzystania z tego punktu. Spółka wodno-kanalizacyjna o zamiarze odcięcia wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego oraz o miejscach i sposobie udostępnienia zastępczych punktów poboru wody zawiadamia powiatowego inspektora sanitarnego, burmistrza oraz odbiorcę usług co najmniej na 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

§ 19. Spółka wodno-kanalizacyjna ma prawo odmówić wznowienia usługi w przypadkach określonych w §17, jeśli nie zostały usunięte przeszkody będące przyczyną zaniechania świadczenia usług, a w szczególności w sytuacji, gdy nie zostały uregulowane zaległości finansowe.

Rozdział 9.

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

§ 20. Spółka wodno-kanalizacyjna zobowiązana 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, a także przyjmowania reklamacji jak również informowania 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.

§ 21. Spółka wodno-kanalizacyjna zapewnia, aby informacje zawierające co najmniej:

-wskazanie komórki organizacyjnej upoważnionej do kontaktów z odbiorcami usług oraz podmiotami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji,

-dane umożliwiające kontakt oraz godziny przyjmowania reklamacji oraz udzielania informacji były udostępnione w siedzibie Spółki wodno-kanalizacyjnej oraz na jej stronie internetowej.

§ 22. Spółka wodno-kanalizacyjna zapewnia, aby w jej siedzibie lub na jej stronie internetowej były udostępnione były następujące:

1. dokumenty w aktualnym brzmieniu:

- 1) taryfa;
- 2) niniejszy Regulamin;
- 3) tekst jednolity ustawy (w przypadku braku tekstu jednolitego – tekst ujednolicony).

2. informacje dotyczące:

- 1) szczegółowych warunków zawierania umów, w tym dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów;
- 2) procedury reklamacyjnej;
- 3) sposobu rozstrzygnięcia, zgodnie z ustawą, spraw spornych w przedmiocie:
 - a) odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez Spółkę wodno-kanalizacyjną,
 - b) odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

§ 23. 1. Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do Spółki wodno-kanalizacyjnej reklamacji dotyczących świadczonych przez nią usług, w tym jakości świadczonych usług lub wysokości opłat za takie usługi.

2. Reklamacje powinny zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo firmę podmiotu zgłaszającego reklamację;
- 2) przedmiot reklamacji;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;

4) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację, przy czym brak powyższych elementów nie powoduje odrzucenia reklamacji, a może utrudniać jej prawidłowe i niezwłoczne rozpatrzenie.

3. Spółka wodno-kanalizacyjna zobowiązana jest do powiadomienia zainteresowanego podmiotu o sposobie rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od daty jej wpływu w formie pisemnej, chyba że podmiot zgłaszający reklamację wskaże inny sposób kontaktu. W przypadku, o którym mowa w art. 561⁵ Kodeksu cywilnego Spółka wodno-kanalizacyjna powinna udzielić odpowiedzi na takie żądanie w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia żądania pod rygorem uznania reklamacji za uzasadnioną.

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 24. Prawo do pobierania wody na cele przeciwpożarowe z sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego posiadają jednostki ochrony przeciwpożarowej określone w przepisach prawa.

§ 25. Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w Spółce wodno-kanalizacyjnej przez podmioty uprawnione dokonywany jest w miejscach uzgodnionych ze Spółką wodno-kanalizacyjną, z sieci istniejących hydrantów na terenie Gminy Lewin Brzeski.

§ 26. Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Spółki wodno-kanalizacyjnej zobowiązani są do składania Spółce wodno-kanalizacyjnej raportów dotyczących ilości pobranej wody w okresach kwartalnych, w terminie nie później niż 30 dni od dnia zakończenia kwartału.

§ 27. Spółka wodno-kanalizacyjna obciąża Gminę Lewin Brzeski za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując ceny ustalone w taryfie na podstawie raportów, o których mowa w §25 niniejszego Regulaminu.