

UCHWAŁA NR XXVII/182/21
RADY MIEJSKIEJ W KNYSZYNI

z dnia 27 września 2021 r.

w sprawie przyjęcia projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Knyszyn w celu przekazania organowi regulacyjnemu do zaopiniowania

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2020 r. poz. 713) oraz art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028) Rada Miejska w Knyszynie uchwala, co następuje:

§ 1. Przyjmuje się projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Knyszyn, w brzmieniu załącznika do niniejszej uchwały celem przekazania organowi regulacyjnemu - **Dyrektorowi Regionalnemu Zarządu Gospodarki Wodnej w Białymstoku Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie** do zaopiniowania.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Knyszyna.

§ 3. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady Miejskiej
Zbigniew Adam Niedzielewski

Załącznik

do uchwały Nr XXVII/182/21

Rady Miejskiej w Knyszynie

z dnia 27 września 2021 r.

PROJEKT REGULAMINU DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY KNYSZYN

ROZDZIAŁ I

PRZEPISY OGÓLNE

§ 1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków, zwany dalej Regulaminem, określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz Odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi za pomocą urządzeń wodociągowych oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych na terenie Gminy Knyszyn.

§ 2. 1. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o:

- 1) Ustawie - należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków (tekst jedn.: Dz. U. z 2020 r. poz. 2028);
 - 2) Umowie - należy przez to rozumieć umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, o której mowa w art. 6 Ustawy;
 - 3) Przedsiębiorstwie - należy przez to rozumieć przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, o którym mowa w art. 2 pkt 4 Ustawy;
 - 4) Wymaganiach technicznych - rozumie się przez to określane pisemnie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne warunki techniczne na budowę sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz na podłączenie nieruchomości do tych sieci, stanowiące podstawę do opracowania dokumentacji technicznej;
 - 5) Wodomierzu dodatkowym - rozumie się przez to przyrząd pomiarowy zainstalowany na wewnętrznej instalacji wodociągowej w celu opomiarowania ilości wody zużytej bezpowrotnie lub mierzący ilość wody pobranej z własnych ujęć wody, zainstalowany i utrzymywany na koszt Odbiorcy usług;
2. użytym w Regulaminie pojęciom technicznym należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym w szczególności Ustawa.

Rozdział II

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

Oddział 1

Prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego

§ 3. W zakresie dostarczania wody Przedsiębiorstwo jest zobowiązane:

- 1) dostarczać Odbiorcy usług wodę o odpowiednich parametrach fizyko-chemicznych określonych w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 Ustawy.
- 2) zapewnić ciągłość i niezawodność dostaw wody do nieruchomości dla której zawarto Umowę z zastrzeżeniem następujących uzasadnionych wyjątków, takich jak: awaria sieci wodociągowej, katastrofy i klęski żywiołowe, działania wojenne;
- 3) dostarczać Odbiorcy usług wodę o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi w ilości nie mniejszej niż 0,1 m³ na dobę na każdą osobę;

- 4) w przypadku dostarczania wody z sieci wodociągowej, zapewnić dostawę wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa mierzonego na przyłączy wodociągowym zaraz za wodomierzem głównym;
- 5) wydawać warunki techniczne niezbędne do podłączenia do sieci wodociągowej będącej w eksploatacji Przedsiębiorstwa oraz uzgodnić przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną;
- 6) zainstalować i utrzymywać (na koszt Przedsiębiorstwa) u Odbiorcy usług wodomierz główny;
- 7) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody;
- 8) zapewnić utrzymanie i prawidłowe funkcjonowanie urządzeń wodociągowych oraz posiadanych przez Przedsiębiorstwo przyłączy wodociągowych;
- 9) budować urządzenia wodociągowe w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa;

§ 4. W zakresie odbioru ścieków Przedsiębiorstwo jest zobowiązane:

- 1) przyjmować do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieki wprowadzane przez Odbiorców usług o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi normami, na podstawie pisemnej umowy o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności Ustawą i niniejszym Regulaminem;
- 2) przyjmować do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieki, o których mowa w ppkt. 1) wprowadzane przez Odbiorców usług w ilości nie mniejszej 0,8 m³ na dobę na każdą osobę w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych m.in. strukturą i średnicą przyłącza kanalizacyjnego oraz instalacji wewnętrznej Odbiorcy usług;
- 3) wydawać warunki techniczne niezbędne do podłączenia do sieci kanalizacyjnej będącej w eksploatacji Przedsiębiorstwa oraz uzgodnić przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną;
- 4) prowadzić regularną kontrolę ilości i jakości odprowadzanych ścieków bytowych i ścieków przemysłowych oraz przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych;
- 5) zapewnić utrzymanie i prawidłowe funkcjonowanie urządzeń kanalizacyjnych oraz posiadanych przez Przedsiębiorstwo przyłączy kanalizacyjnych;
- 6) budować urządzenia wodociągowe w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa;

§ 5. W zakresie dostarczania wody i odbioru ścieków Przedsiębiorstwo ma prawo:

1. Wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego odbiorcy usług 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) przeprowadzenia przeglądów i napraw urządzeń posiadanych przez Przedsiębiorstwo;
 - 4) sprawdzenia 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 umowa tak stanowi.
2. Przeprowadzania kontroli prawidłowości realizacji robót zgodnie z warunkami przyłączania do sieci;
3. Przeprowadzania kontroli technicznego stanu przyłącza w czasie jego użytkowania;

Oddział 2

Prawa i obowiązki Odbiorcy usług

§ 6. Odbiorca usług ma obowiązek:

- 1) zapewnić na własny koszt realizację budowy przyłącza do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz studni wodomierzowej, pomieszczenia przewidzianego do lokalizacji wodomierza głównego i urządzenia pomiarowego;
- 2) korzystać z instalacji wodociągowej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci, a w szczególności eliminować możliwości wystąpienia skażenia wody w sieci;
- 3) korzystać z instalacji kanalizacyjnej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń

w funkcjonowaniu sieci oraz nie wprowadzać do urządzeń kanalizacyjnych odpadów i substancji wskazanych w art. 9 ust. 2 Ustawy, a w przypadku dostarczania ścieków przemysłowych spełniać warunki wskazane w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 11 Ustawy;

- 4) umożliwiać realizację uprawnień Przedsiębiorstwa, o których mowa w art. 7 ustawy.

§ 7. Odbiorca usług ma prawo do:

- 1) odbierania wody o odpowiednim ciśnieniu i jakości;
- 2) nieprzerwanego odprowadzania ścieków;
- 3) bezpłatnego korzystania z zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody, wskazanych w rozdziale 8;
- 4) zgłaszania Przedsiębiorstwu reklamacji, o których mowa w rozdziale IX.

Rozdział III

Warunki i tryb zawierania umów z Odbiorcami usług

§ 8. 1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i/lub odbioru ścieków odbywa się w oparciu o umowę pisemną zawartą między Przedsiębiorstwem a Odbiorcą usług.

2. 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.

2. Przedsiębiorstwo sporządza i przedkłada przyszłemu Odbiorcy usług, którego nieruchomość została przyłączona do sieci, projekt Umowy, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia przez przyszłego Odbiorcę usług pisemnego wniosku o zawarcie Umowy o którym mowa w § 10 niniejszego Regulaminu.

3. Umowa może być zawarta na czas określony lub nieokreślony.

§ 9. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odbiór ścieków z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym powinien w szczególności określać:

- 1) imię, nazwisko (lub nazwę) oraz adres zamieszkania (lub siedziby) wnioskodawcy;
- 2) wskazanie nieruchomości, której ma dotyczyć;
- 3) oświadczenie wnioskodawcy, czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej Przedsiębiorstwa, czy też posiada własne ujęcie wody;
- 4) świadczenie wnioskodawcy, czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej Przedsiębiorstwa, czy też wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków;
- 5) oświadczenie wnioskodawcy, na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczaną wodę;
- 6) świadczenie wnioskodawcy, jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez niego na podstawie zawartej umowy.

§ 10. W przypadku, gdy dostawa wody i/lub odprowadzanie ścieków dotyczy budynku wielolokalowego Umowa zawierana jest na podstawie złożonego wniosku, o którym mowa w § 9:

- 1) z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego;
- 2) z osobami korzystającymi z lokali, po spełnieniu warunków, o których mowa w art. 6 ust. 6 Ustawy.

Rozdział IV

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

§ 11. 1. Podstawę ustalenia ilości pobranej wody stanowią: wskazania wodomierza głównego, a przy jego braku, przeciętne normy zużycia lub ilości wskazane w Umowie.

2. Podstawę ustalenia ilości wprowadzonych ścieków stanowią: wskazania urządzenia pomiarowego lub na podstawie ilości pobranej wody wg wskazania wodomierza głównego z uwzględnieniem wskazań wodomierza

dotkowego - jeżeli taki został zainstalowany, a przy jego braku, przeciętne normy zużycia lub ilości wskazane w Umowie.

3. Informacja o wysokości cen i stawkach opłat za dostarczenie wody i odbiór ścieków określa aktualna Taryfa na zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na terenie Gminy Knyszyn podana do wiadomości w Biuletynie Informacji Publicznej Wód Polskich, Urzędu Miasta Knyszyn i/lub Przedsiębiorstwa.

4. Częstotliwość odczytów wodomierzy, datę, formę, sposób zapłaty i fakturowania określa Przedsiębiorstwo w Umowie o zaopatrzenie w wodę i/lub odbiór ścieków.

5. Okres odczytowy (jeżeli nie został określony w Umowie) jest 3-miesięczny, 6-miesięczny jednak nie rzadziej niż raz w roku oraz każdorazowo przy zmianie taryfy.

6. Jeżeli okres odczytowy jest dłuższy niż 3 miesiące Przedsiębiorstwo obciąża Odbiorcę usług trzymiesięczną prognozą, ustalając średniomiesięczne zużycie na podstawie poprzedzającego okresu odczytowego.

§ 12.1. Podstawą obciążenia Odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczenia wody i/lub odbiór ścieków świadczone przez Przedsiębiorstwo jest Umowa.

2. W Umowie wskazana jest stawka opłaty obowiązująca w dniu zawarcia Umowy z Odbiorcą usług. Zmiana wysokości opłat lub rodzaju taryfy nie wymaga zmiany Umowy.

3. Zgłoszenie przez Odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości naliczonych opłat nie wstrzymuje obowiązku terminowej zapłaty.

4. W przypadku nadpłaty, zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub na żądanie Odbiorcy usług zwraca się w terminie 14 dni od daty złożenia wniosku w tej sprawie.

Rozdział V

Warunki przyłączenia do sieci

§ 13. 1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci, składa w siedzibie Przedsiębiorstwa pisemny wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej.

2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 zawiera:

- 1) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci;
- 2) wskazanie lokalizacji nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci, w tym jego adres i numer działki ewidencyjnej, na której się znajduje;
- 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 ilości i jakości odprowadzanych ścieków z podziałem na ścieki bytowe i przemysłowe;
- 6) plan zabudowy lub szkic sytuacyjny, określający usytuowanie przyłącza w stosunku do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i sieci uzbrojenia terenu.
- 7) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub dostarczania ścieków.

3. Przedsiębiorstwo potwierdzi pisemnie złożenie przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, określając w szczególności datę jego złożenia.

4. Przedsiębiorstwo wyda warunki przyłączenia do sieci w terminie:

- 1) 21 dni - od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w przypadku budynków mieszkalnych jednorodzinnych, w tym znajdujących się w zabudowie zagrodowej;
- 2) 45 dni - od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w pozostałych przypadkach.

5. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Przedsiębiorstwo może przedłużyć terminy określone w ust. 4, odpowiednio o kolejne 21 albo 45 dni, po uprzednim zawiadomieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci z podaniem uzasadnienia przyczyn tego przedłużenia.

6. Warunki, o których mowa w ust. 1, określają w szczególności:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego;
- 2) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości w ciągu doby;
- 3) dopuszczalną ilość oraz jakość ścieków odprowadzanych z nieruchomości w ciągu doby;
- 4) informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinien przedłożyć podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci w celu realizacji przyłącza;
- 5) okres ważności wydanych warunków przyłączenia, który nie może być krótszy niż 2 lata.

§ 14. 1. Wykonanie przyłącza nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej oraz pomieszczenia przewidzianego do lokalizacji wodomierza głównego i urządzenia pomiarowego zapewnia przyszły Odbiorca usług na koszt własny. Wybudowane przyłącze stanowi własność Przedsiębiorstwa.

2. Odbiorca usług po wybudowaniu przyłącza jest zobowiązany wykonać powykonawczą inwentaryzację geodezyjną.

Rozdział VI

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 15. 1. Przedsiębiorstwo dokona przyłączenia nieruchomości do sieci:

- 1) jeśli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków;
- 2) jeśli skutek przyłączenia warunki świadczenia usług przez Przedsiębiorstwo nie pogorszą się do tego stopnia, że niemożliwe będzie zachowanie minimalnego poziomu świadczonych usług w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków

2. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci, jeżeli nie istnieją techniczne możliwości świadczenia usług zaopatrzenia w wodę i/lub odprowadzania ścieków. Wówczas Przedsiębiorstwo jest obowiązane przesłać podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie do sieci pisemną odmowę wraz z uzasadnieniem w terminie określonym w art. 14 ust. 4 Regulaminu. W takim wypadku Przedsiębiorstwo nie wydaje warunków przyłączenia do sieci..

3. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci jeśli przyłącze zostało wykonane bez uzyskania warunków bądź przyłącze zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami.

Rozdział VII

Sposób dokonywania odbioru, przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wykonanego przyłącza

§ 16.1. Przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanego przyłącza z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci.

2. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem (zakryciem) przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron (Odbiorcy usług i Przedsiębiorstwa). Wszelkie odcinki przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem (odbioru częściowe).

3. Odbioru wykonanego przyłącza Przedsiębiorstwo dokonuje w ciągu 14 dni od otrzymania pisemnego wniosku odbiorcy usług.

4. Z odbioru wykonanego przyłącza Przedsiębiorstwo sporządza protokół końcowy zawierający:

- 1) datę odbioru przyłącza;
- 2) strony czynności;
- 3) przedmiot odbioru;

- 4) ustalenia;
 - 5) podpisy stron.
5. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony upoważnia Odbiorcę do złożenia wniosku o zawarcie Umowy.

Rozdział VIII

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

§ 17. 1. W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez Przedsiębiorstwo usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody Przedsiębiorstwo ma obowiązek:

- 1) poinformować niezwłocznie Odbiorców usług o takich przypadkach na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Miasta Knyszyn i/lub na swojej stronie internetowej 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 12 godzin oraz poinformowania Odbiorców usług o lokalizacji takich punktów, na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Miasta Knyszyn i/lub na swojej stronie internetowej lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób;
- 3) o ile jest to możliwe, podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody.

2. O planowanych przerwach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców usług, na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Miasta Knyszyn i/lub na swojej stronie internetowej lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 3 dni przed dniem, w którym przerwa o świadczenie usług się rozpocznie.

3. Przedsiębiorstwo może zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadku, gdy jakość wprowadzanych do sieci ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa, w szczególności w ustawie i w wydanych do niej aktach wykonawczych. Postanowienie to nie narusza innych uprawnień Przedsiębiorstwa wynikających z Ustawy.

4. Dopuszcza się wstrzymanie dostaw wody lub odprowadzania ścieków bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców usług, wyłącznie w następujących przypadkach:

- 1) zaistnienie awarii i konieczność jej usunięcia;
- 2) wystąpienie bezpośredniego zagrożenia życia, zdrowia lub środowiska związane z funkcjonowaniem sieci;
- 3) działanie siły wyższej, które uniemożliwiło dalsze świadczenie usług.

Rozdział IX

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

§ 18. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielania Odbiorcom usług wszelkich istotnych informacji w szczególności dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez Odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odbiór ścieków;
- 2) występujących zakłóceniach w dostawach wody lub odprowadzaniu ścieków, w tym o planowanych przerwach w świadczeniu usług;
- 3) zastępczych punktów poboru wody;
- 4) występujących awariach urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

2. Przedsiębiorstwo udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 3 dni.

3. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie 14 dni od daty otrzymania prośby chyba, że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zaznaczyła, iż informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 3.

4. Jeżeli udzielenie informacji wymaga ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust. 2 i 3, Przedsiębiorstwo przed upływem terminów wskazanych w ust. 2 i 3, informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielenia odpowiedzi. Termin ten nie powinien być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia wniosku.

5. W siedzibie Przedsiębiorstwa winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym następujące dokumenty w aktualnym brzmieniu:

- 1) informację o aktualnie obowiązujących taryfach cen i stawek obowiązujących na terenie Gminy Knyszyn;
- 2) tekst Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków;
- 3) wszelkie wnioski niezbędne do przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz wnioski do zawarcia Umowy;
- 4) wyniki przeprowadzonych analiz jakości wody;
- 5) tekst jednolity Ustawy (w przypadku braku tekstu jednolitego - tekst ujednolicony) wraz z aktami wykonawczymi.

§ 19. 1. Odbiorca usług ma prawo zgłoszenia reklamacji dotyczącej jakości i ilości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych opłat za usługi na warunkach określonych w Umowie.

2. Reklamacja może być składana w dowolnej formie, po powzięciu informacji o wystąpieniu zdarzenia stanowiącego podstawę jej złożenia.

3. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki.

4. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji w terminie 30 dni od daty jej wpływu.

Rozdział X

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 20.1. Woda wykorzystywana do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych Przedsiębiorstwa, a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej na terenie Gminy Knyszyn.

2. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci hydrantowej są jednostki Ochotniczej Straży Pożarnej działające na terenie Gminy Knyszyn oraz inne jednostki straży pożarnej biorące udział w akcji ratowniczej.

3. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem miejsca i daty poboru określa pisemna informacja składana przez właściwego komendanta straży pożarnej, która stanowi podstawę do rozliczeń za pobraną wodę pomiędzy Przedsiębiorstwem a Gminą Knyszyn.

Rozdział XI

Przepisy końcowe

§ 21. W sprawach nieobjętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy Ustawy, wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.