

**UCHWAŁA NR XXVI/201/2021
RADY GMINY WIZNA**

z dnia 27 maja 2021 r.

**w sprawie przyjęcia projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy
Wizna w celu przekazania go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu**

Na podstawie art. 19 ust. 1 i ust. 5 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028) w związku z art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 13 lutego 2020 roku o zmianie ustawy Prawo budowlane oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2020 roku poz. 471) uchwala się, co następuje:

§ 1. Przyjmuje się projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Wizna w brzmieniu załącznika do niniejszej uchwały.

§ 2. Powyższy projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków podlega przekazaniu do zaopiniowania organowi regulacyjnemu.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Wizna.

§ 4. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodnicząca Rady

Iwona Grodzka

Regulamin zbiorowego dostarczania wody i odbiorczych usług wodociągowo-kanalizacyjnych na terenie Gminy Wizna z dnia 27 maja 2021 r.

ROZDZIAŁ I Przepisy ogólne

§ 1.

1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług na terenie Gminy Wizna.
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, z późn. zm.). Pozostałe pojęcia użyte w regulaminie mają znaczenie wskazane w ustawie.

ROZDZIAŁ II

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

§ 2.

1. W zakresie dostarczania wody przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:
 - 1) zapewnić dostarczenie odbiorcy usług wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę,
 - 2) zapewnić ciągłość dostaw wody z zastrzeżeniem uzasadnionych wyjątków określonych w niniejszym regulaminie lub przepisach powszechnie obowiązującego prawa,
 - 3) w przypadku dostarczania wody z posiadanej sieci wodociągowej, zapewnić dostawę wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa mierzonego u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym,
 - 4) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.
2. W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:
 - 1) zapewnić przyjęcie do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieków wprowadzanych przez odbiorcę usług,
 - 2) zapewnić ciągły odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i obowiązującą umową o odprowadzanie ścieków,
 - 3) odprowadzać wprowadzone ścieki do posiadanych urządzeń.
3. W zakresie, w jakim urządzenia i sieci wodociągowe lub kanalizacyjne należą do Gminy, Gmina zobowiązana jest współdziałać z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym w celu umożliwienia przedsiębiorstwu wykonania jego obowiązków przewidzianych niniejszym regulaminem, umową oraz przepisami prawa.

ROZDZIAŁ III

Prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego

§ 3.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków ma obowiązki:
 - 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do:
 - a) realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem, zgodnym w szczególności z przepisami wydanymi na podstawie art. 7 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. - Prawo budowlane (Dz. U. z 2020 r., poz. 1333 z późn. zm.),
 - b) dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody odpowiadającą wymaganiom określonym w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.
 - 2) dostarczać odbiorcy usług wodę z sieci wodociągowej na podstawie pisemnej umowy, o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa i niniejszym regulaminem,
 - 3) odbierać od odbiorcy usług ścieki na podstawie pisemnej umowy o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa i niniejszym regulaminem,
 - 4) w zakresie w jakim wymagają tego przepisy prawa, wydawać warunki techniczne niezbędne do podłączenia do sieci będącej w eksploatacji przedsiębiorstwa oraz uzgadniać przedłożoną przez osobę

- ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci dokumentację techniczną,
- 5) instalować i utrzymywać u odbiorcy usług wodomierz główny (na swój koszt, chyba że co innego wynika z umowy zawartej z odbiorcą),
 - 6) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody,
 - 7) prowadzić okresową kontrolę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
 - 8) zapewniać należyte warunki odbioru ścieków oraz zapewnić jakość oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych oraz przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych,
 - 9) dokonywać na własny koszt napraw istniejących i będących w jego posiadaniu urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
 - 10) informować o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w formie i trybie określonym przepisami ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków,
 - 11) 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.
2. Gmina jako właściciel sieci wodociągowej i urządzeń wodociągowych oraz sieci kanalizacji sanitarnej i urządzeń kanalizacji sanitarnej zapewnia budowę, rozbudowę oraz modernizację urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie niezbędnym dla zapewnienia należytego wykonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obowiązków w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków oraz w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu i posiadanych środków finansowych.

§ 4.

W zakresie dostarczania wody i odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo:

1. wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci oraz odbiorcy usług w celach określonych w przepisach ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, w tym w art. 7 przedmiotowej ustawy,
2. przeprowadzania kontroli prawidłowości realizacji robót, w tym pod kątem zgodności z warunkami przyłączania do sieci,
3. przeprowadzania kontroli technicznego stanu przyłącza i instalacji wodociągowych i kanalizacyjnych, w zakresie dopuszczalnym przepisami prawa, w czasie użytkowania,
4. wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza przedstawienia przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci dokumentów stwierdzających wykonanie nowego obiektu zgodnie z przepisami, w tym prawa budowlanego oraz wymagań sanitarnych.

ROZDZIAŁ IV

Prawa i obowiązki odbiorcy usług

§ 5.

Odbiorca usług ma obowiązek w szczególności:

1. korzystać z instalacji wodociągowej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci, a w szczególności eliminować możliwości wystąpienia skażenia wody w sieci, w tym wskutek cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej, z własnego ujęcia wody lub powrotu ciepłej wody z instalacji centralnego ogrzewania,
2. korzystać z instalacji kanalizacyjnej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci oraz nie wprowadzać do urządzeń kanalizacyjnych odpadów i substancji wskazanych w przepisach ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, w tym wskazanych w art. 9 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, a w przypadku dostarczania ścieków przemysłowych spełniać warunki wskazane w przepisach powszechnie obowiązującego prawa, w tym w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 11 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków,
3. umożliwiać realizację uprawnień przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, w tym uprawnień o których mowa w art. 7 ustawy,
4. prawidłowo utrzymywać i zabezpieczać wodomierz główny, wodomierz dodatkowy, wodomierz (łącznie

ze studzienką), wodomierz własny oraz urządzenie pomiarowe, a także zapewnić łatwy dostęp do tych urządzeń,

5. niezwłocznie zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o uszkodzeniu wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o uszkodzeniu plomb,

6. zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o planowanych zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci oraz ilość pobieranej wody i odprowadzanych ścieków, a także przeznaczenie wody;

7. zawiadomić przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zmianach stanu prawnego nieruchomości,

8. powstrzymać się od dokonywania jakichkolwiek czynności mogących mieć wpływ na zmianę stanu technicznego urządzeń i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, bez uprzedniego uzgodnienia tego z tym przedsiębiorstwem na piśmie pod rygorem nieważności, w tym nasadzeń drzew i krzewów oraz zabudowy w pasie terenu, w którym zlokalizowana jest sieć wodociągowa i kanalizacyjna,

9. zawiadomić przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o posiadanych własnych ujęciach wody w celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków,

§ 6.

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,
4. zgłaszania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu reklamacji.

§ 7.

Odbiorcy usług zabrania się:

1. pobierania wody przed wodomierzem głównym, jak również zmiany jego lokalizacji,
2. naruszania plomb na wodomierzu głównym oraz na zaworach przy wodomierzu,
3. czerpania wody z ulicznych hydrantów przeciwpożarowych na cele nie związane z gaszeniem pożarów.

ROZDZIAŁ V

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 8.

1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług.

2. Podpisanie umowy z odbiorcą usług następuje po złożeniu przez niego pisemnego wniosku o zawarcie umowy. Umowa z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym zawierana jest na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne 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.

4. Postanowienia umów zawieranych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych oraz postanowień niniejszego regulaminu.

5. Umowa, o której mowa w ust. 1, może zostać zawarta w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub poza nim. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, odbiorcy usług będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia odtakiej umowy w terminach i zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020, poz. 287).

§ 11.

Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym powinien w szczególności określać:

1. imię, nazwisko, (lub nazwę), PESEL, lub REGON i numer NIP (o ile wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą) oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy,
2. wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę,
3. oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego, czy też posiada własne ujęcie wody,
4. oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo -

kanalizacyjnego, czy też wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków,

5. oświadczenie wnioskodawcy na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczaną wodę (gospodarstwo domowe, przemysłowe, usługi, inne),

6. oświadczenie wnioskodawcy jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane (przemysłowe, bytowe albo komunalne),

7. oświadczenie wnioskodawcy dotyczące tytułu prawnego do korzystania z nieruchomości.

ROZDZIAŁ VI

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

§ 12.

1. Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków stanowi aktualna taryfa przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, określająca 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.

2. Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług są określone w umowie.

3. Termin płatności określa faktura.

§ 13.

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 wielolokalowego oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali, lub wyłącznie odbiorcom usług będących osobami korzystającymi z lokali, z którymi przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawarło odrębne umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków.

ROZDZIAŁ VII

Warunki przyłączenia do sieci

§ 14.

1. Wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci zawiera co najmniej:

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.

2. Wniosek o wydanie warunków przyłączenia poza informacjami, o których mowa w ust.1 może zawierać:

1) numer telefonu,

2) adres poczty elektronicznej,

3) wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,

4) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub odprowadzania ścieków,

5) w przypadku wystąpienia w imieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie przez pełnomocnika – pisemne upoważnienie wnioskodawcy dla pełnomocnika wraz z dowodem uiszczenia opłaty skarbowej od pełnomocnictwa.

4. Celem złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci osoba ubiegająca się o przyłączenie może skorzystać z wzorów wniosków i oświadczeń dostępnych w siedzibie oraz na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

§ 15.

1. Po złożeniu wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci i pisemnym potwierdzeniu daty jego

złożenia, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje kwalifikacji terminu jego rozpoznania i wydaje warunki bądź odmawia ich wydania, w terminach określonych w ustawie.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa warunki przyłączenia do sieci i przekazuje je wnioskodawcy, nie później niż w terminie określonym ustawą o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków od dnia złożenia wniosku.

3. Warunki określają co najmniej:

- 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 m³/db,
- 3) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich rodzaj,
- 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,
- 6) załącznik graficzny.

4. W przypadku stwierdzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, że złożony wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci nie zawiera co najmniej wszystkich informacji, o których mowa w art.19a ust. 4 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje pisemnie podmiot ubiegający się o przyłączenie o zakresie i terminie uzupełnienia wniosku.

5. W przypadku odmowy wydania warunków przyłączenia do sieci, informacja ta przekazywana jest podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie w formie pisemnej wraz z uzasadnieniem, w terminie określonym w ustawie.

ROZDZIAŁ VIII

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 16.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci jeśli nie istnieją techniczne możliwości świadczenia usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków.

2. Jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odmówi przyłączenia nieruchomości do sieci zgodnie z ust. 1, jest ono obowiązane przesłać podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie do sieci pisemną odmowę wraz z uzasadnieniem. W takim wypadku przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie wydaje warunków przyłączenia do sieci.

3. Potencjalni odbiorcy usłu mogą uzyskać informacjedotyczące dostępności usług w urzędzie gminy, w zakresie:

- 1) studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy,
- 2) miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego,
- 3) zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków,
- 4) regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

§ 17.

Warunkiem przystąpienia do wykonania przyłącza zgodnie z warunkami przyłączenia wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, jest wcześniejsze uzgodnienie dokumentacji technicznej przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci, z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.

ROZDZIAŁ IX

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 18.

Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci przed rozpoczęciem budowy i po sporządzeniu dla przyłącza planu sytuacyjnego na kopii aktualnej mapy zasadniczej lub jednostkowej, przedkłada przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu sporządzony plan celem sprawdzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, czy uwzględni on wydane warunki przyłączenia do sieci.

§ 19.

1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, przedsiębiorstwo wodociągowokanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia oraz z przedstawioną w

ramach uzgodnień dokumentacją techniczną.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci również, jeśli przyłączy nie zostało wykonane zgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci.
3. Należy pisemnie lub telefonicznie ustalić termin wykonania i odbioru przyłącza z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym z co najmniej 3-dniowym wyprzedzeniem przed przystąpieniem do planowanych prac, z zastrzeżeniem, że wykonanie i odbiór przyłącza może nastąpić jedynie, jeśli w okresie 3 dni poprzedzających planowane prace oraz w dniu planowanych prac temperatura powietrza i gruntu nie była i nie jest niższa niż + 1 0 C chyba, że wyższa temperatura powietrza lub gruntu lub dłuższy okres utrzymywania się określonych temperatur, wymagane są przez producentów lub dostawców rozwiązań lub materiałów stosowanych przy wykonaniu robót.
4. Określone w warunkach przyłączenia odbiór końcowy, a także próby i odbiory częściowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.
5. Odbioru dokonuje się przed zasypaniem przyłącza. Odbiór prac ulegających częściowemu zakryciu (zasypaniu) podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).
6. Przed zasypaniem podmiot przyłączany 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 z późn. zm.), w dwóch egzemplarzach, z których jeden dostarcza do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, a drugi do odpowiedniego urzędu zajmującego się aktualizacją dokumentacji geodezyjnej.
7. Po dokonaniu pozytywnego odbioru technicznego i zawarciu umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków następuje montaż przyrządów pomiarowych.

ROZDZIAŁ X

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

§ 19.

W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowokanalizacyjne usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek: jej stronie internetowej, w mediach lokalnych lub w inny zwyczajowo przyjęty przez przedsiębiorstwo 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 swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty przez przedsiębiorstwo sposób,
3. podjąć, w zakresie w jakim jest to możliwe, niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody.

§ 20.

O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług, na swojej stronie internetowej, w mediach lokalnych lub w inny zwyczajowo przyjęty przez przedsiębiorstwo sposób, co najmniej na 3 dni robocze przed dniem, w którym przerwa w świadczeniu usług się rozpocznie. Jeżeli planowane jest odcięcie dostaw wody lub zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego, przedsiębiorstwo informuje, w sposób opisany powyżej, odbiorców usług co najmniej 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw *wody* lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, podając jednocześnie informacje o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru.

ROZDZIAŁ XI

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

§ 21.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane 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 i regulacjach i umowach oraz o wynikających z nich prawach i obowiązkach, a także przyjmowania reklamacji, jak również do 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.

§ 22.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby informacje zawierające co najmniej:

- 1) wskazanie komórki organizacyjnej upoważnionej do kontaktów z odbiorcami usług oraz podmiotami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji,
 - 2) dane umożliwiające kontakt,
 - 3) godziny przyjmowania reklamacji oraz udzielania informacji,
- były udostępnione w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz na jego stronie internetowej.

§ 23.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby w jego siedzibie lub na jego stronie internetowej udostępnione były następujące:

1. dokumenty w aktualnym brzmieniu:

- 1) taryfa,
- 2) niniejszy regulamin,
- 3) tekst jednolity ustawy (w przypadku braku tekstu jednolitego – tekst ujednolicony) wraz z aktami wykonawczymi.

2. informacje dotyczące:

- 1) szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia 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 przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
 - b) odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości, osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

§ 24.

1. Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług, w tym w szczególności dotyczących:

- 1) wysokości naliczonych odbiorcy opłat za takie usługi,
- 2) ilości i jakości świadczonych usług,
- 3) funkcjonowania przyrządów pomiarowych (opomiarowania) należących do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

2. Reklamacja powinna być sporządzona i doręczona przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

3. Reklamacja dotycząca naruszenia jakości, ciągłości dostaw i ciśnienia wody powinna być dokonana niezwłocznie po wystąpieniu zakłócenia w celu dokonania sprawdzenia przez przedsiębiorstwo wodno-kanalizacyjne.

4. Inne reklamacje Odbiorca może zgłaszać w terminie 21 dni od daty otrzymania faktury lub zdarzenia stanowiącego podstawę reklamacji.

§ 25.

1. 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,
- 5) numer i datę umowy, jeśli Odbiorca posiada więcej niż jedną umowę,
- 6) podpis Odbiorcy.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji w terminie 30 dni od daty jej wpływu w formie pisemnej, chyba że podmiot

zgłaszający reklamację wskaże inny sposób kontaktu.

3. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do Odbiorcy, udostępnia on nieruchomość osobom reprezentującym przedsiębiorstwo wodnokanalizacyjne. Zaniechanie tego obowiązku wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji.

4. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Możliwe jest także udzielenie odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną, faksem lub w inny sposób, o ile Odbiorca wskaże taką formę.

5. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w całości lub w części wymaga sporządzenia uzasadnienia.

6. W przypadku reklamacji wskazań wodomierza głównego, reklamację uwzględnia się o ile kontrola metrologiczna potwierdzi nieprawidłowość działania tego wodomierza.

§ 26.

1. Jeśli reklamacja dotyczy parametrów wody, ich sprawdzenie następuje na przyłączy wodociągowym lub na najbliższym odcinku sieci wodociągowej w miejscu technicznie dostępnym.

2. Przedsiębiorstwo wodno-kanalizacyjne udziela odpowiedzi Odbiorcy w sprawach innych niż reklamacje, w szczególności w sprawach zakłóceń w dostawie wody i odprowadzenia ścieków, w terminach:

1) zapytania otrzymane telefonicznie, faksem lub drogą elektroniczną – bez zbędnej zwłoki, jednak w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze, tym samym kanałem informacyjnym,

2) wystąpienie na piśmie – w terminie 14 dni w formie pisemnej, chyba że Odbiorca dopuścił udzielenie informacji w innej formie.

§ 27.

Informacje podane przez Odbiorcę w umowie, dotyczące w szczególności: adresu siedziby lub miejsca zamieszkania, adresu do korespondencji, wiążą strony do czasu pisemnego zawiadomienia o ich zmianie przez Odbiorcę.

§ 28.

1. W przypadku opóźnienia z wpłatą należności, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wystawia upomnienie.

2. Upomnienie może zostać wysłane Odbiorcy nie częściej niż raz w miesiącu.

§ 29.

1. Kontrole i czynności dokonywane na podstawie art. 7 ustawy przeprowadza się w dniach i godzinach pracy obowiązujących u Odbiorcy, w sposób nie zakłócający pracy, z zastrzeżeniem art. 10 pkt 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków z zastrzeżeniem ustępu 2.

2. Kontrolę w lokalu mieszkalnym przeprowadza się w godzinach od 7⁰⁰ do 20⁰⁰, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

ROZDZIAŁ XII

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 30.

1. Prawo do pobierania wody na cele przeciwpożarowe z sieci przedsiębiorstwa wodociągowokanalizacyjnego posiadają wyłącznie jednostki straży pożarnej.

2. Informacja o ilości wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem miejsca i daty poboru określa pisemna informacja składana przez komendantów ochotniczych straży pożarnych w gminie Wizna, która stanowi podstawę do rozliczeń za pobraną wodę pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a Gminą Wizna.

3. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są w okresach miesięcznych na podstawie deklaracji Ochotniczych Straży Pożarnych lub Gminy.