

**UCHWAŁA NR XLIII/233/2018
RADY GMINY MIŁÓWKA**

z dnia 20 czerwca 2018 r.

w sprawie przyjęcia projektu regulaminu dostarczania wody na terenie Gminy Miłówka

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8.03.1990r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2017r. poz. 1875), art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków - w brzmieniu ustalonym ustawą zmieniającą z dnia 27.10.2017r. (Dz. U. Nr 72, poz. 747),

- po dokonaniu analizy projektu regulaminu dostarczania wody opracowanego przez Gminny Zakład Gospodarki Komunalnej w Miłówce, jako przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w rozumieniu w/powołanej ustawy,

**Rada Gminy Miłówka
uchwala, co następuje:**

§ 1.

1. Przyjmuje się, po dokonaniu analizy, do dalszego procedowania Projekt nowego Regulaminu dostarczania wody na terenie Gminy Miłówka – stanowiący Załącznik nr 1 do niniejszej Uchwały.

2. Postanawia się przygotowany Projekt przedmiotowego Regulaminu przekazać do zaopiniowania przez Organ Regulacyjny, o którym mowa w art. 27a ustawy z dnia 7.06.2001 o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, z zachowaniem terminu określonego w art. 8 ust. 2 ustawy z dnia 27.10.2017r. zmieniającej tą ustawę.

§ 2.

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia a jej wykonanie – w zakresie, o którym mowa w § 1 ust. 2 Uchwały - powierza się Przewodniczącemu Rady Gminy Miłówka.

Przewodniczący Rady Gminy

Krzysztof Kamiński

(P R O J E K T)

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY

obowiązujący na terenie Gminy Milówka.

ROZDZIAŁ I – Postanowienia ogólne.

§ 1.

Niniejszy Regulamin dostarczania wody – zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi za pomocą sieci wodociągowej i urządzeń wodociagowych, w tym prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociagowego oraz odbiorców usług, na terenie Gminy Milówka.

§ 2.

W Gminie Milówka przedsiębiorstwem wodociagowo-kanalizacyjnym w rozumieniu art. 2 pkt 4 Ustawy, prowadzącym działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę, jest gminna jednostka budżetowa nieposiadająca osobowości prawnej p.n. Gminny Zakład Gospodarki Komunalnej w Milówce, zwana w dalszej części Regulaminu „Zakładem” lub „Przedsiębiorstwem”.

§ 3.

1. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o „Ustawie” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U z 2017r. poz. 328 – z późn. zm.).

2. Użytym w Regulaminie pojęciom technicznym i formalno-prawnym należy przypisywać znaczenie takie jakie nadaje im Ustawa oraz inne akty prawne wyższego rzędu.

ROZDZIAŁ II – Minimalny poziom usług świadczony przez przedsiębiorstwo w zakresie dostarczania

wody.

§ 4.

1. W zakresie dostarczania wody Przedsiębiorstwo jest zobowiązane:

- a) dostarczać do nieruchomości odbiorcy usług wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę,
- b) dostarczać wodę o jakości przeznaczonej do spożycia, spełniającą parametry zgodne z obowiązującymi przepisami i pozwoleniem wodnoprawnym,
- c) zapewniać dostarczanie wody z posiadanej sieci pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,15 MPa wg pomiaru u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociagowym, za wyjątkiem miejsc dostarczania wody położonych powyżej rzędnej 540 m n. p. m.
- d) zapewniać ciągłość dostarczania wody, z zastrzeżeniem uzasadnionych wyjątków określonych w niniejszym Regulaminie,
- e) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi; zasady przeprowadzania kontroli określa Zał. nr 1 do niniejszego Regulaminu.

2. Parametry dostarczanej wody oraz minimalne zobowiązania przedsiębiorstwa w zakresie realizacji postanowień Regulaminu, zawierają odpowiednio Załącznik Nr 2 i Nr 3 do Regulaminu.

ROZDZIAŁ III – Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług.

§ 5.

1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą między Przedsiębiorstwem a odbiorcą usług.

2. Umowa, o której mowa w ust. 1 zawierana jest na zasadach określonych w art. 6 ust. 3 Ustawy, na wniosek podmiotu zainteresowanego - przyszłego odbiorcy usługi.

3. Wniosek o zawarcie z Przedsiębiorstwem umowy o zaopatrzenie w wodę powinien zawierać:

- imię, nazwisko (lub nazwę), numer PESEL lub REGON i numer NIP – o ile wnioskodawca prowadzi działalność oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy,
- wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę,
- oświadczenie wnioskodawcy, czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej Przedsiębiorstwa ,
- oświadczenie wnioskodawcy na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczaną wodę.

4. W przypadku gdy umowa ma być zawarta z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym, wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego w tej sprawie powinien zawierać elementy określone w ust. 3, a ponadto:

- określenie osób korzystających z lokali, - imię, nazwisko (lub nazwę), numer PESEL lub REGON i numer NIP – o ile taki posiadają, co do których składany jest wniosek o zawarcie umowy,
- wskazanie lokalu, co do którego wnioskodawca wnosi o zawarcie umowy,
- określenie rodzaju tytułu prawnego do zajmowanego lokalu,
- zgodę takiej osoby na wystąpienie z wnioskiem i zawarcie umowy, potwierdzoną własnoręcznym podpisem,
- oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osób korzystających z lokali o zasadach rozliczeń, o których mowa w art. 6 ust. 6 pkt 3 i 4 oraz ust. 6a Ustawy,
- schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym – za wodomierzem Głównym wraz z określeniem lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych w tym budynku.

5. W terminie do 14-tu dni od dnia złożenia przez przyszłego odbiorcę usług wniosku, o którym mowa w ust. 3 i ust. 4, Przedsiębiorstwo sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy projekt umowy o zaopatrzenie w wodę.

§ 6.

1. Przedsiębiorstwo zawiera umowę z przyszłym odbiorcą, po spełnieniu przez niego wynikających z Regulaminu warunków technicznych przyłączenia oraz wykazaniu tytułu prawnego do nieruchomości.

2. Z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, umowa może być zwarta po spełnieniu przez nią warunków przyłączenia oraz po uprawdopodobnieniu faktu korzystania z nieruchomości.

§ 7.

1. Umowa określa miejsce wykonywania usług dostawy wody.

2. W przypadku, gdy przyłącza wodociągowe za pośrednictwem których przedsiębiorstwo świadczy usługi, są w posiadaniu odbiorcy, odpowiedzialność Przedsiębiorstwa za zapewnienie ciągłości i jakości świadczonych usług jest ograniczona do posiadanych przez Przedsiębiorstwo urządzeń wodociągowych.

3. Umowa jest zawierana na czas nieokreślony lub określony.

4. Wszelkie zmiany umowy następują poprzez zawarcie na piśmie, pod rygorem nieważności, nowej umowy lub w formie zaakceptowanego przez strony aneksu do umowy.

5. Po rozwiązaniu umowy, Przedsiębiorstwo, na własny koszt, dokonuje odcięcia przyłącza wodociągowego oraz demontuje wodomierz główny.

ROZDZIAŁ IV –Sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach.

§ 8.

1. Przedsiębiorstwo dokonuje rozliczenia odbiorców za zbiorowe zaopatrzenie w wodę , kwalifikując ich do odpowiednich grup taryfowych, przewidzianych w taryfie.

Stosowanie przez Przedsiębiorstwo cen i stawek opłat wynikających z nowych, podanych do publicznej wiadomości w sposób określony w art. 24e Ustawy taryf, nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości

2. Rozliczenia dokonywane są za każdy kolejny okres obrachunkowy, który wynosi 1 (jeden) lub 2 (dwa) kolejne miesiące kalendarzowe, na podstawie odczytów przez Przedsiębiorstwo wodomierzy u odbiorców wody.

Dla odbiorców użytkujących podłączone do sieci wodociągowej nieruchomości przez część roku - sezonowo – odczytu dokonuje się 2 (dwa) razy w roku. Okres obrachunkowy dla tych osób obejmuje sezon (zimowy/letni).

Okresy obrachunkowe i terminy odczytów liczników określone są w umowie zawieranej z odbiorcą usług.

3. Rozliczenie zawiera wyłącznie należność Przedsiębiorstwa za usługę dostarczenia wody i obejmuje wynikającą z taryfy cenę za ilość wody dostarczonej w okresie obrachunkowym.

4. Pomiaru ilości zużytej wody nie różnicuje się z uwagi na cel, na który została przeznaczona jak również na wielkość jej bezpowrotnego zużycia - podstawą ustalenia tej ilości jest wyłącznie wodomierz główny.

5. W przypadku zawarcia umów o zaopatrzenie w wodę z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielomieszkaniowym, w celu rozliczenia zużycia wody ustala się ilość pobranej wody na wodomierzu głównym i ilości pobranej wody na wodomierzach w poszczególnych punktach czerpalnych. Sposób rozliczenia ewentualnej różnicy pomiędzy odczytem wodomierza głównego a sumą odczytów z wodomierzy w punktach czerpalnych zamieszcza się w umowie, stosownie do ustaleń przewidzianych w art. 6 ust. 6 pkt 3) i 4) ustawy.

6. W przypadku awarii wodomierza, należność za dostarczoną wodę w okresie niesprawności ustala się na podstawie średniego zużycia wody z trzech okresów obrachunkowych poprzedzających awarię.

§ 9.

1. Odbiorca reguluje należności za dostarczoną wodę z podstawie faktur VAT, wystawionych przez przedsiębiorstwo po każdym okresie obrachunkowym i dostarczanych odbiorcy do 10-go dnia po zakończeniu tego okresu.

2. Ustalony w fakturze termin jej zapłaty przez odbiorcę nie może być krótszy niż 10 dni od doręczenia faktury.

3. Wynikająca z faktury należność może być płacona gotówką w kasie przedsiębiorstwa lub w jednej z bezgotówkowych form zapłaty.

4. Wniesienie przez odbiorcę reklamacji dotyczącej rozliczenia przed terminem płatności faktury, wstrzymuje obowiązek jej zapłaty. W razie zasadności reklamacji, nowy termin zapłaty ustala się w fakturze korygującej. Jeżeli reklamacja okaże się bezzasadna, obowiązuje pierwotny termin zapłaty. Wniesienie reklamacji po terminie płatności, nie wstrzymuje obowiązku terminowego uregulowania należności wynikającej z faktury, której reklamacja dotyczy.

5. W przypadku zastosowania przez Przedsiębiorstwo przy odczycie wodomierzy i/lub urządzeń pomiarowych, elektronicznego urządzenia inkasenckiego, wystawienie faktury i zapłata należności za dany okres obrachunkowy może następować wraz z odczytem.

ROZDZIAŁ V – Warunki przyłączania do sieci.

§ 10.

1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej odbywa się na pisemny wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie.
2. Przedsiębiorstwo po otrzymaniu wniosku określa warunki techniczne przyłączenia do posiadanej sieci.

§ 11.

Z wnioskiem o wydanie technicznych warunków przyłączenia do sieci wodociągowej może występować osoba posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci.

§ 12.

1. Wniosek o wydanie technicznych warunków przyłączenia do sieci wodociągowej powinien w szczególności zawierać:

- 1) oznaczenie wnioskodawcy,
- 2) adres nieruchomości, która ma być przyłączona i informacje określające charakterystykę obiektu, do którego będzie dostarczana woda wraz ze szkicem instalacji wodociągowej w obiekcie,
- 3) planowaną wielkość i proponowany termin rozpoczęcia poboru wody.

2. Do wniosku, o którym mowa w ust. 1, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci, powinna załączyć:

- 1) dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek,
- 2) szkic sytuacyjny tej nieruchomości.

§ 13.

1. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo określa warunki przyłączenia i przekazuje je wnioskodawcy, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia złożenia wniosku. W szczególnie uzasadnionych przypadkach, termin ten może ulec przedłużeniu; o przyczynach przedłużenia terminu i przewidywanej dacie określenia warunków, Przedsiębiorstwo informuje wnioskodawcę najpóźniej na 5 dni przed upływem w/określonego terminu .

2. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo, w terminie do 14-tu dni od otrzymania wniosku, informuje o tym na piśmie osobę ubiegającą się o przyłączenie, podając przyczyny, które uniemożliwiają przyłączenie.

3. Warunki przyłączenia są ważne 24 miesiące od dnia ich określenia.

4. Warunki przyłączenia powinny określać w szczególności:

- 1) lokalizację nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie,
- 2) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej,
- 3) przepływ obliczeniowy wody lub urządzenia sanitarne i techniczne, w których zużywana jest woda,
- 4) wymagania dotyczące miejsca zainstalowania wodomierza głównego,
- 5) w razie takiej potrzeby - zakres dokumentacji technicznej, którą ma dostarczyć osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci
- 6) termin ważności warunków przyłączenia.

§ 14.

1. Przedsiębiorstwo odmawia przyłączenia do sieci jeżeli przyłącze zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia.

2. Przedsiębiorstwo może odmówić wydania warunków technicznych, jeżeli nie posiada technicznych możliwości przyłączenia lub świadczenia usług dostarczania wody, z uwzględnieniem postanowienia § 22 Regulaminu.

ROZDZIAŁ VI – Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowych.

§ 15.

1. Techniczne możliwości dostępu do usług wodociągowych w Gminie Milówka określone są w uchwalonym dla Gminy Studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego, obowiązujących miejscowych planach zagospodarowania przestrzennego i wynikają z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji Gminy Milówka.

2. Potencjalni odbiorcy mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności do usług wodociągowych:

- 1) W Urzędzie Gminy Milówka ul. J. Kazimierza 123, 34-360 Milówka, który udostępnia nieodpłatnie do wglądu:
 - a) studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego Gminy Milówka,
 - b) miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego,
 - c) wieloletni plan rozwoju i modernizacji dla Gminy Milówka,
 - d) niniejszy Regulamin,
 - e) warunki udzielania zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę,
- 2) W Przedsiębiorstwie, które udostępnia nieodpłatnie do wglądu:
 - a) Wieloletnie plany rozwoju i modernizacji,
 - b) Plan gminnej sieci wodociągowej,
 - c) niniejszy Regulamin.

3. Jeżeli z wieloletnich planów rozwoju i modernizacji nie wynika planowana budowa urządzeń wodociągowych, a osoba ubiegająca się o przyłączenie wyraża wolę budowy tych urządzeń, Gmina Milówka może zawrzeć z taką osobą umowę o wspólną realizację inwestycji. Po zawarciu umowy, Przedsiębiorstwo określi warunki techniczne przyłączenia.

ROZDZIAŁ VII - Sposób dokonywania odbioru przez Przedsiębiorstwo wykonanego przyłącza.

§ 16.

Przed zawarciem umowy z odbiorcą, przedsiębiorstwo dokonuje odbioru technicznego wykonanego przyłącza, celem stwierdzenia czy zostały spełnione określone dla tego przyłącza warunki techniczne oraz czy przyłącze wykonane zostało zgodnie z wydanymi warunkami.

§ 17.

1. W przypadku wykonania przyłącza przez wykonawcę innego niż Przedsiębiorstwo, jest ono jest zobowiązane dokonać odbioru przyłącza w terminie do 5-ciu dni roboczych od otrzymania zawiadomienia odbiorcy o gotowości do odbioru.

W takim przypadku na termin odbioru należy przygotować:

- a) próbę szczelności,
- b) inwentaryzację geodezyjną przyłącza.

2. Odbioru dokonuje komisja powołana przez Przedsiębiorstwo, w składzie zapewniającym realizację celu odbioru, przy udziale przyszłego odbiorcy usług.

3. Odbiór przyłącza obejmuje:

- a) sprawdzenie zgodności wykonanego przyłącza z wydanymi warunkami i dokumentacją techniczną,
- b) przeprowadzenie prób działania przyłącza oraz zainstalowanych wodomierzy; próby działania przeprowadza się zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie normami technicznymi.

4. Po dokonaniu odbioru, Przedsiębiorstwo zabezpiecza wodomierze i urządzenia pomiarowe plombami, informując przyszłego odbiorcę o znaczeniu plomb oraz o związanej z nimi odpowiedzialności.

§ 18.

1. Z odbioru technicznego Przedsiębiorstwo sporządza protokół odbioru, w dwóch egzemplarzach, z którego jeden otrzymuje przyszły odbiorca.

2. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:

- datę odbioru,
- przedmiot odbioru, z podaniem adresu nieruchomości, do której wykonano przyłączenie i wyszczególnieniem wymiarów (średnicy, długości itd.) oraz materiałów,
- skład komisji, z określeniem wykonawcy i użytkownika,
- ustalenia,
- podpisy członków komisji.

W protokole zamieszcza się także informację o założonych na wodomierze plombach.

2. Bez potwierdzonego protokołem pozytywnego odbioru przyłącza nie jest możliwe zawarcie przez Przedsiębiorstwo umowy z odbiorcą i rozpoczęcie dostarczania wody.

ROZDZIAŁ VIII – Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody.

§ 19.

1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania odbiorcom usług informacji dotyczących przewidywanych możliwości wystąpienia zakłóceń w zaopatrzeniu w wodę oraz informacji o powstałych awariach urządzeń wodociągowych. Informacja powinna zawierać obowiązkowo zakres ograniczeń i przewidywany czas ich trwania.

Informacje, o których wyżej mowa przekazuje się w sposób zwyczajowo przyjęty.

2. Wstrzymanie zaopatrzenia w wodę może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców, wyłącznie w przypadkach, gdy występują warunki stwarzające zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiające świadczenia usług, w szczególności gdy:

- a) z powodu nagłej awarii sieci nie ma możliwości prowadzenia zaopatrzenia w wodę,
- b) dalsze funkcjonowanie sieci stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska,
- c) gdy wymaga tego potrzeba zwiększenia dopływu wody do hydrantów przeciwpożarowych,
- d) w przypadku urzędowo stwierdzonej klęski żywiołowej lub ekologicznej.

3. O przerwach w dostawie wody, wynikających z planowanych prac konserwacyjnych i remontowych. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest powiadomić odbiorcę najpóźniej na dwa dni przed planowanym terminem przerwy.

W przypadku, gdy przerwa ma trwać dłużej niż 12 godzin, należy o tym powiadomić odbiorców co najmniej z 7-dniowym wyprzedzeniem.

4. W przypadku, gdy przerwa w dostawie wody ma trwać dłużej niż 12 godzin. Przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnić odbiorcom, których to dotyczy, zastępczy punkt poboru wody.

5. Postanowienia ust. od 2 do 4 stosuje się odpowiednio w przypadku innych ograniczeń w dostarczaniu wody, w szczególności gdy dotyczą one określonych w Załączniku nr 2 do Regulaminu – standardów.

ROZDZIAŁ IX – Standardy obsługi odbiorców usług, a w szczególności sposoby reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących zakłóceń w dostawie wody.

§ 20.

1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania przedsiębiorstwu, reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi.

2. Reklamacje, o których mowa w ust. 1, mogą być wnoszone osobiście przez zainteresowanego odbiorcę w siedzibie Przedsiębiorstwa, pisemnie – pismem doręczonym przedsiębiorstwu lub wysłanym listem poleconym.

Z reklamacji wniesionej osobiście sporządza się protokół.

3. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwienia reklamacji w terminie do 14 dni od daty jej wpływu. Termin ten może ulec przedłużeniu, jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego lub specjalistycznych badań.

4. Do załatwienia reklamacji dotyczących należności za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo, stosuje się także § 9 ust. 4 Regulaminu.

§ 21.

1. Jeżeli w wyniku reklamacji dotyczącej należności za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo stwierdzono nadpłatę odbiorcy, kwotę nadpłaty zalicza się na poczet przyszłych zobowiązań odbiorcy wobec przedsiębiorstwa. Nadpłatę stwierdzoną po zakończeniu trwania umowy, zwraca się odbiorcy w terminie do 7 dni od zawiadomienia odbiorcy o sposobie załatwienia reklamacji.

2. W przypadku uzasadnionej reklamacji dotyczącej ilości i jakości usług świadczonych przez przedsiębiorstwo, odbiorcy przysługuje odszkodowanie za szkodę rzeczywistą.

Odszkodowanie nie przysługuje jednak w przypadku, gdy wstrzymanie lub ograniczenie dostarczania wody:

- a) nie było zawinione przez przedsiębiorstwo,
- b) nastąpiło z powodu awarii i usuwania jej skutków,
- c) było następstwem klęski żywiołowej lub ekologicznej albo wprowadzanych z ich powodu zarządzeń właściwych organów,
- d) poprzedzone było zawiadomieniem w trybie przewidzianym przez niniejszy Regulamin.

3. W przypadku, gdy przedsiębiorstwo nie jest w stanie zapewnić ciągłego utrzymania standardów usług określonych w Załącznikach do niniejszego Regulaminu, odbiorca ma prawo żądać upustów, których wysokość określa umowa.

§ 22.

Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielenia na żądanie odbiorców, informacji w związku z niedotrzymaniem ciągłości usług nie później niż w ciągu:

- a) 12 godzin – na telefoniczne żądanie określenia przewidywanego terminu usunięcia przerw i zakłóceń w świadczeniu usług,
- b) 7 dni – na pisemne żądanie usunięcia przerw i zakłóceń, o których mowa w lit. a.

§ 23.

W siedzibie Przedsiębiorstwa udostępniane są wszystkim zainteresowanym:

- aktualny tekst niniejszego Regulaminu,
- obowiązująca aktualnie dla Gminy Milówka taryfa na dostarczanie wody,
- wyniki ostatnio przeprowadzonych badań,
- wieloletnie plany rozwoju i modernizacji infrastruktury gminnej,
- plan gminnej sieci wodociągowej.

§ 24.

Odbiorca usług powinien zawiadomić przedsiębiorstwo o wszelkich okolicznościach dotyczących odcinków sieci wodociągowej i urządzeń technicznych, będących jego własnością lub znajdujących się na jego posesji, które mogą mieć wpływ na zbiorowe dostarczenie wody, osobiście, telefonicznie na numer wskazany przez przedsiębiorstwo w umowie lub na piśmie w siedzibie przedsiębiorstwa, niezwłocznie po powzięciu o nich wiadomości.

ROZDZIAŁ X – WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWOPOŻAROWE.

§ 26.

1. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci wodociągowej Gminy Milówka są wyłącznie jednostki Państwowej Straży Pożarnej i Ochotniczych Straży Pożarnych.

2. Woda do celów przeciwpożarowych dla obiektów tak publicznych jak i prywatnych, jest udostępniana z odpowiednio oznakowanych hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej, które są punktami poboru wody na cele przeciwpożarowe.

3. Woda na cele związane z gaszeniem pożaru lub usuwaniem skutków innego zagrożenia jest udostępniana nieodpłatnie, jednostkom Państwowej Straży Pożarnej i Ochotniczych Straży Pożarnych a także innym jednostkom ratowniczym.

4. Woda na cele szkoleniowe związane z ochroną przeciwpożarową jest udostępniana odpłatnie, na podstawie uzgodnienia pomiędzy Przedsiębiorstwem i odpowiednią Strażą Pożarną.

§ 27.

1. Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru, jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych Przedsiębiorstwu przez jednostki straży pożarnej z terenu Gminy Milówka, w okresach ustalonych w uzgodnieniu, o którym mowa w § 26 ust. 4 Regulaminu.

2. Na podstawie informacji, o których mowa w ust. 1 oraz cen wody przewidzianych w taryfie, Przedsiębiorstwo rozlicza koszt wody zużytej na cele przeciwpożarowe w ciężar Gminy Milówka, której jest jednostką budżetową.

ROZDZIAŁ XI – Postanowienia końcowe.

§ 28.

W sprawach nieobjętych niniejszym Regulaminem stosuje się odpowiednie przepisy Ustawy wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie, przepisy Kodeksu cywilnego oraz innych ustaw, wraz z wydanymi do nich przepisami wykonawczymi.

§ 29.

Niniejszy Regulamin wprowadzony został Uchwałą Nr Rady Gminy Milówka z dnia.....2018r. i obowiązuje od dnia w niej określonego.

§ 30.

Integralną częścią Regulaminu są wymienione w nim Załączniki nr 1, Nr 2 i Nr 3.

Zasady wykonywania przez Przedsiębiorstwo

czynności sprawdzających związanych z dostarczeniem wody.

1. Czynności sprawdzające wykonywane przez przedsiębiorstwo w miejscu dostarczania wody, nie mogą przekraczać zakresu określonego w art. 7 ustawy.
2. Czynności sprawdzające mogą być wykonywane przez przedstawiciela przedsiębiorstwa tylko w obecności właściciela posesji lub lokalu, dla którego przedsiębiorstwo dostarcza wodę albo innej osoby będącej stroną umowy o świadczenie usług.
3. Przedsiębiorstwo powinno powierzać wykonywanie czynności sprawdzających osobie posiadającej kwalifikacje w zakresie urządzeń wodociągowych.
4. Przed wejściem na teren miejsca wykonywania czynności sprawdzających, przedstawiciel przedsiębiorstwa musi okazać właścicielowi lub innej stronie umowy, legitymację służbową i imienne pisemne upoważnienie.
5. Z czynności sprawdzających sporządza się w 2 egzemplarzach, protokół, który podpisują obie strony.
6. W protokole zamieszcza się stwierdzenie co do prawidłowości sprawdzonego stanu. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości, w protokole określa się te nieprawidłowości oraz termin i sposób ich usunięcia.
7. W razie potrzeby, załącznikiem do protokołu jest szkic stwierdzonego stanu a na wniosek strony – dokumentacja fotograficzna.

Kryteria i standardy dotyczące poziomu usług

Lp.	Kryteria	Obowiązujące standardy
1	2	3
1. Parametry charakteryzujące jakość i ciśnienie wody na przyłączy		
1	Jakość wody w przyłączy i jakość odprowadzanych ścieków	Zgodnie z obowiązującymi przepisami i pozwoleniem wodnoprawnym
2	Ciśnienie w studziencie wodomierzowej przy wodomierzu	0.15 MPa za wyjątkiem budynków położonych powyżej rzędnej 540 m n. p. m.
2. Niezawodność i pewność działania wodociągu		
3	Czas od zgłoszenia awarii do rozpoczęcia naprawy	<4 godzin w dni robocze
4	Czas niezbędny do naprawy: - przyłącza - sieci	< 8 godzin < 24 godzin
5	Rezerwa wody w zbiornikach	Ø50% dśr

Standardy obsługi klientów

1. Obsługa klienta		
1	Okres rozliczeniowy	1 lub 2 miesiące
2	Odpowiedzi na pisemne zapytania i zażalenia dotyczące rachunków	21 dni od daty otrzymania zażalenia
3	Korekty błędnie wystawionych faktur	Bezzwłocznie po zgłoszeniu przez klienta
4	Czas rozpatrywania innych zapytań i zażeń	21 dni od daty otrzymania zażalenia
5	Czas zainstalowania nowego przyłącza wodociągowego, nie dłuższego niż 30 m	21 dni od dnia podpisania umowy
6	Czas zainstalowania nowego wodomierza na nowym przyłączy	7 dni od zgłoszenia
7	Okresowy odczyt wskazań wodomierza na nowym przyłączy	1 lub 2 m-ce
8	Nieregularne odczyty	2 razy w roku
9	Wymiana wodomierza po awarii	5 dni roboczych od zgłoszenia
10	Przerwy w dostawie wody z powodów technicznych	Powiadomienia przez ogłoszenia uliczne z wyprzedzeniem 24 godz.