



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA MAŁOPOLSKIEGO

Kraków, dnia 29 października 2021 r.

Poz. 5960

UCHWAŁA NR XXXVI/ 296/2021 RADY GMINY BUKOWINA TATRZAŃSKA

z dnia 27 października 2021 roku

w sprawie przyjęcia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Bukowina Tatrzańska po pozytywnym zaopiniowaniu projektu przez Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Krakowie.

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. 2021 poz. 1372) w zw. z art. 19 ust. 2, ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 2028 z późn.zm.) Rada Gminy Bukowina Tatrzańska **uchwała, co następuje:**

§ 1. Przyjmuje się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Bukowina Tatrzańska, w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Bukowina Tatrzańska.

§ 3. Traci moc Uchwała Nr V/42/2019 Rady Gminy Bukowina Tatrzańska z dnia 27 marca 2019 roku w sprawie Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy Bukowina Tatrzańska (Dz. Urz. Woj. Mał. z 05.04.2019 r., poz. 2695).

§ 4. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Małopolskiego.

Przewodniczący Rady Gminy Bukowina Tatrzańska

Władysław Piszczyk

Załącznik do uchwały Nr XXXVI/ 296/2021
Rady Gminy Bukowina Tatrzańska
z dnia 27 października 2021 r.

**Regulamin
dostarczania wody i odprowadzania ścieków
na terenie Gminy Bukowina Tatrzańska**

**Rozdział 1.
Postanowienia ogólne**

§ 1. 1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Bukowina Tatrzańska zwany dalej „Regulaminem” określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego działającego na terenie Gminy Bukowina Tatrzańska oraz odbiorców usług korzystających na tym terenie z usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

2. Postanowienia Regulaminu oraz pojęcia w nim użyte są interpretowane i stosowane zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 2028 z późn. zm.), dalej zwaną „Ustawą”.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo- kanalizacyjne prowadzi swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

Rozdział 2.

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

§ 2. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, zwane dalej „Przedsiębiorstwem” w zakresie dostarczenia wody i odprowadzania ścieków, zgodnie z przepisami ustawy, ma obowiązek zapewnienia następującego minimalnego poziomu świadczonych usług:

- 1) ciągłości i niezawodności dostawy wody do nieruchomości, dla której zawarto umowę, zgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci, w ilości nie mniejszej niż 0,2m³ na dobę, o ciśnieniu nie mniejszym niż 0,05MPa i nie większym niż 0,6MPa, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych, m.in. strukturą i średnicą, przyłącza wodociągowego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług;
- 2) zapewnienia dostawy wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi i o parametrach nieprzekraczających wymienionych wartości:
 - smak akceptowalny przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian,
 - zapach akceptowalny przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian,
 - barwa akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian,
 - mętność akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian,
 - pH w granicach 6,5 – 9,5 ,
 - przewodność elektryczna do 2.500 µS/cm,
 - liczba Enterokoków kałowych 0 jtk/100 ml.,
 - liczba Escherichia coli 0 jtk/100 ml.,
 - ogólna liczba mikroorganizmów w 22°C bez nieprawidłowych zmian;
- 3) ciągłości i niezawodności odprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych z nieruchomości, dla której zawarto umowę, zgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci w granicach technicznych możliwości świadczenia usług;
- 4) zapewnienia utrzymania i prawidłowego funkcjonowania urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych oraz posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne przyłączy wodociągowych i przyłączy kanalizacyjnych;

- 5) budowy urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących posiadaniem przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
- 6) zakupu, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego;
- 7) regularnego informowania Wójta Gminy Bukowina Tatrzańska o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi;
- 8) informowania odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody lub o obniżeniu jej jakości, w sposób zwyczajowe przyjęty co najmniej na dwa dni przed planowanym terminem;
- 9) zapewnienia zastępczego punktu poboru wody w przypadku przerwy w dostawie wody trwającej powyżej 12 godzin, niezależnie od przyczyn. Zastępczy punkt poboru wody ma być zlokalizowany na terenie obszaru prowadzonej przez Przedsiębiorstwo działalności, a o jego lokalizacji Przedsiębiorstwo ma obowiązek poinformować odbiorcę poprzez wywieszenie ogłoszeń, zamieszczenie informacji na stronie internetowej Przedsiębiorstwa;

2. W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:

- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odbioru ścieków wprowadzanych przez odbiorców usług, w ilości nie mniejszej niż 0,05 m³ na dobę oraz 6 m³ rocznie,
- 2) zapewnić ciągły i niezawodny odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami, o parametrach wskazanych w zał. nr 1 do niniejszego regulaminu.
- 3) odprowadzać wprowadzone ścieki do posiadanych urządzeń kanalizacyjnych.

3. Jeżeli umowa nie stanowi inaczej, poziom świadczonych usług, za które przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ponosi odpowiedzialność, stwierdza się w miejscu włączenia przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne uprawnione jest do wprowadzenia ograniczeń w sposobie korzystania z wody przez odbiorców usług w sytuacji niedoboru spowodowanego wystąpieniem katastrofy naturalnej lub awarii technicznej w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 18 kwietnia 2002r. o stanie klęski żywiołowej (t.j. Dz.U. z 2017r., poz. 1897 z późn. zm.). Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne informuje odbiorców usług o wprowadzonym ograniczeniu w sposób zwyczajowo przyjęty.

Rozdział 3.

Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 3. 1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą między przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym a odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 ustawy.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne może posługiwać się wzorcem umownym w postaci ogólnych warunków umów.

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

4. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków może zostać zawarta z osobą, o której mowa w ust. 1 w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego lub innym punkcie obsługi klienta albo na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego.

5. 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.

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

7. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy. Wniosek, o którym mowa w zdaniu poprzednim, wymaga zachowania formy pisemnej.

8. W przypadku, jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne korzysta przy zawieraniu umów z ogólnych warunków umowy, wówczas wraz z projektem umowy doręcza przyszłemu odbiorcy projekt umowy wraz aktualnymi ogólnymi warunkami umowy obowiązującymi w przedsiębiorstwie wodociągowo – kanalizacyjnym.

9. W przypadku, jeżeli przyszłym odbiorcą jest konsument w rozumieniu art. 221 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2020r., poz. 1740z późn. zm.), wówczas przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne zobowiązane jest do wypełnienia obowiązków określonych przepisami ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2020r., poz. 287 z późn. zm.).

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

11. Postanowienia umów zawieranych przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne z odbiorcami usług nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów prawa powszechnie obowiązującego, w tym ustaw, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy oraz postanowień Regulaminu.

Rozdział 4.

Sposób rozliczeń w oparciu o stawki opłat ustalone w taryfach

§ 4. 1. Rozliczanie Przedsiębiorstwa z Odbiorcą za dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się wyłącznie w oparciu o ceny i stawki opłat, określone w ogłoszonych taryfach na podstawie ilości dostarczanej wody i ilości odprowadzanych ścieków tj.:

- 1) ilość dostarczanej wody ustala się na podstawie odczytu wodomierza głównego.
- 2) ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.
- 3) w przypadku braku wodomierza ilość zużytej wody określa się na podstawie przeciętnych norm zużycia określonych ustawowo.

2. Długość okresu obrachunkowego określa Umowa.

3. Zmiana taryf, w tym wysokości i rodzajów cen i stawek opłat, jak również zmiana grupy taryfowej, do której zaliczony został odbiorca usług, wymaga podania taryf do wiadomości publicznej zgodnie z przepisami ustawy.

4. Stosowanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających z nowych prawidłowo podanych do wiadomości publicznej taryf nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości.

5. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne dołącza do umowy w chwili jej zawarcia aktualnie obowiązującą taryfę.

§ 5. 1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest faktura, której minimalny termin płatności wynosi 14 dni.

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

3. W przypadku braku możliwości odczytu przyrządów pomiarowych, z przyczyn niezależnych od przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, faktura jest wystawiana w terminie przypadającym na odczyt według zasad określonych w umowie.

Rozdział 5.

Warunki przyłączania do sieci.

§ 6. 1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci składa do Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego pisemny wniosek o wydanie warunków przyłączenia. Wydawanie warunków przyłączenia do sieci odbywa się w trybie i na zasadach przewidzianych w przepisie art. 19a ustawy.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udostępnia wszystkim zainteresowanym w swojej siedzibie oraz na swojej stronie internetowej wzór wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć wniosek podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci także, wówczas kiedy to jest wniosek nieoparty na wzorze, o którym mowa w zdaniu poprzednim.

§ 7. 1. Warunki przyłączenia do sieci, o których mowa w § 6 Regulaminu, winny co najmniej:

- 1) zawierać informacje określone przepisem art. 19a ust. 4 ustawy;
- 2) wskazywać miejsce przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej;
- 3) wskazywać parametry techniczne przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego;
- 4) wskazywać miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, a także studzienek wodomierzowych lub kanalizacyjnych, ewentualnie wodomierza mierzącego ilość wody bezpowrotnie zużytej;
- 5) wskazywać sposób odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego;
- 6) zawierać wykaz dokumentów, które odbiorca usług zobowiązany jest załączyć do protokołu odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.

2. Warunki przyłączenia do sieci, o których mowa w § 6 Regulaminu, powinny ponadto zawierać, co najmniej:

- 1) postanowienie, że są aktualne wyłącznie w stanie faktycznym i prawnym, dla którego zostały wydane;
- 2) postanowienie, że nie stanowią podstawy prawnej do korzystania z nieruchomości osoby trzeciej, przez którą ma przebiegać przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne;
- 3) w przypadku, jeżeli jest to uzasadnione warunkami prawidłowej eksploatacji przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego, obowiązek wybudowania urządzenia podnoszącego ciśnienie wody lub przepompowni ścieków.

§ 8. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci odrębnym przyłączem wodociągowym i przyłączem kanalizacyjnym

Rozdział 6.

Techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 9. 1. Dostępność do usług wodociągowo – kanalizacyjnych uzależniona jest od:

- 1) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego;
- 2) możliwości technicznych urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego wynikającymi 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);
- 3) posiadania tytułu prawnego do takich urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje warunki przyłączenia do sieci, w przypadku spełnienia łącznie wszystkich przesłanek określonych w ust. 1.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza;

§ 10. 1. Odbiorca usług zobowiązany jest powiadomić przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne o terminie przystąpienia do budowy przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego z co najmniej 5 – dniowym wyprzedzeniem.

2. Wykonane przyłącze podlega odbiorowi technicznemu.

3. Odbiór techniczny przyłącza przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne, dokonany zostanie przed zasypaniem na podstawie zgłoszenia dokonywanego każdorazowo przez odbiorcę usług (aktualnego lub przyszłego odbiorcę usług) po zakończeniu robót budowlano-montażowych, wykonanych na podstawie uprzednio wydanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne warunków przyłączenia do sieci.

4. Protokół odbioru przyłącza powinien zawierać co najmniej:

- 1) datę odbioru;
- 2) przedmiot odbioru, z wyszczególnieniem rodzaju przyłącza, średnicy, materiału i długości;
- 3) adres nieruchomości, którą przyłączono do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej;
- 4) skład komisji;
- 5) podpisy członków komisji.

5. Protokół odbioru stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia, a jego podpisanie przez strony uczestniczące w odbiorze, upoważnia wnioskodawcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy.

6. Niepodpisanie protokołu przez którąkolwiek ze stron jest równoznaczne z niedokonaniem odbioru

Rozdział 8.

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

§ 11. 1. Przedsiębiorstwo może wstrzymać lub ograniczyć dostawy wody i odbioru ścieków z przyczyn określonych ustawowo.

2. O wstrzymaniu dostawy wody o którym mowa w § 10 ust. 1, Przedsiębiorstwo niezwłocznie informuje Odbiorców usług, poprzez informację na swojej stronie internetowej oraz w sposób zwyczajowo przyjęty.

3. W przypadku działania siły wyższej wstrzymanie lub ograniczenie doprowadzania wody może nastąpić także w drodze decyzji właściwego organu.

4. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin Przedsiębiorstwo powinno zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować Odbiorcę o jego lokalizacji. Przedsiębiorstwo powinno poinformować odbiorców o lokalizacji punktu poboru wody poprzez informację na swojej stronie internetowej, w mediach oraz w sposób zwyczajowo przyjęty a także poprzez przekazanie informacji do Urzędu Gminy w Bukowinie Tatrzańskiej na adres: gmina@ugbukowinatatrzańska.pl.

5. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody Przedsiębiorstwo powinno poinformować odbiorców poprzez informację na swojej stronie internetowej, poprzez przekazanie informacji do Urzędu Gminy w Bukowinie Tatrzańskiej na adres: gmina@ugbukowinatatrzańska.pl oraz w sposób zwyczajowo przyjęty, na dwa dni przed planowanym terminem.

6. Wznowienie przez Przedsiębiorstwo świadczenia usług poprzez otwarcie przyłącza następuje po usunięciu przez Odbiorcę usług nieprawidłowości, które spowodowały zamknięcie przyłącza, uiszczeniu należnych opłat i w przypadku jej wcześniejszego rozwiązania – zawarciu nowej umowy z Przedsiębiorstwem.

Rozdział 9.

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

§ 12. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udostępnia wszystkim zainteresowanym w swojej siedzibie oraz na swojej stronie internetowej:

- 1) informację o aktualnie obowiązujących taryfach cen i stawek opłat obowiązujących na terenie gminy;
- 2) ujednolicony tekst Regulaminu.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązane na wniosek złożony przez odbiorcę usług do udzielania wszelkich informacji dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy;
- 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej;

- 3) występujących zakłóceń w dostawach wody lub odprowadzaniu ścieków;
- 4) występujących awarii urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych;
- 5) planowanych przerw w świadczeniu usług.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udziela informacji wskazanych w ust. 2 za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu niezwłocznie, jednakże w terminie nie dłuższym niż 3 dni od daty wpływu do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosku.

4. Jeżeli wniosek o udzielenie informacji jest wyrażony w formie pisemnej, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia otrzymania prośby chyba, że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zazaczyła, że informacja ma być jej udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 3.

5. Jeżeli udzielenie informacji wymaga dokonania ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust. 2 i 3, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przed upływem tych terminów informuje o tym osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielania odpowiedzi. Termin ten nie powinien być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia wniosku.

§ 13. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zwolnione z obowiązku uprzedniego lub wcześniejszego informowania o przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody lub odprowadzaniu ścieków w sytuacjach nagłych, w następujących przypadkach:

- 1) zaistnienia awarii i konieczności jej usunięcia;
- 2) wystąpienia bezpośredniego zagrożenia dla życia, zdrowia lub środowiska związanego z funkcjonowaniem sieci;
- 3) działania siły wyższej, które uniemożliwiło dalsze świadczenie usług;
- 4) zagrożenia prawidłowego funkcjonowania elementów systemu kanalizacyjnego na skutek zrzutu ścieków.

§ 14. 1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu świadczenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usługi, w szczególności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi oraz wysokości naliczonej opłaty.

2. Wszystkie reklamacje dotyczące usług można zgłaszać w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego osobiście do protokołu lub w formie pisemnej na jego adres lub w postaci elektronicznej na adres e-mail wskazany przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne na stronie internetowej.

3. Odbiorca usług, który składa reklamację, powinien wskazać przedmiot reklamacji, przedstawić

okoliczności uzasadniające reklamację oraz wskazać lub dołączyć dokumenty lub inne dowody umożliwiające jej rozpatrzenie.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację i udzielić pisemnej odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 30 dni od dnia jej wniesienia, za którą przyjmuje się datę jej wpływu do siedziby przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego.

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 15. 1. Prawo do pobierania wody na cele przeciwpożarowe z sieci Przedsiębiorstwa posiadają wyłącznie jednostki straży pożarnej.

2. Ilość pobranej wody na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem miejsca i daty poboru określa pisemna informacja składana przez jednostkę straży pożarnej w okresach rocznych.

Rozdział 11.

Postanowienia końcowe

§ 16. 1. W sprawach nie objętych niniejszym Regulaminem obowiązują przepisy prawa wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.

2. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do bezpłatnego udostępnienia niniejszego regulaminu odbiorcom usług na każde ich żądanie.

Przewodniczący Rady Gminy Bukowina Tatrzańska

Władysław Piszczek