Załącznik Nr 1

do uchwały Nr XLVII/307/18

Rady Miejskiej w Oławie

z dnia 7 sierpnia 2018

PROJEKT

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków
na terenie Gminy Miasto Oława

Rozdział 1

Postanowienia ogólne

1. 1. Regulamin określa prawa i obowiązki odbiorców usług i przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w celu zapewnienia najwyższego poziomu usług.

2. Niniejszy regulamin dotyczy zbiorowego dostarczania wody i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasto Oława.

1. 1. Użyte w regulaminie skróty oznaczają:
2. „ustawa” - ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę
i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2018 r., poz. 1152);
3. „sieci” – sieci wodociągowe lub kanalizacyjne w znaczeniu art. 2 pkt 7) ustawy;
4. „przyłącze” – przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne w znaczeniu art. 2 pkt 5) i 6) ustawy;
5. „odbiorca” – odbiorca usług, w znaczeniu w art. 2 pkt 3) ustawy;
6. „przedsiębiorstwo” - przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w znaczeniu art. 2 pkt 4) ustawy;
7. „BOK” – Biuro Obsługi Klienta w siedzibie przedsiębiorstwa;
8. „BASIA” – system powiadamiania sms – Bezpłatny Automatyczny System Informowania o Awariach.

Pozostałe pojęcia użyte w regulaminie mają znaczenie wskazane w ustawie.

2. Ilekroć w niniejszym regulaminie mowa o dniach rozumie się przez to dni robocze,
tj. od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy oraz dni ustalonych jako dni wolne w przedsiębiorstwie na mocy odrębnych przepisów.

Rozdział 2

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

Oddział 1

Prawa i obowiązki odbiorcy usług

1. Odbiorca ma prawo do:
	* 1. uzyskania informacji o prawach i obowiązkach wynikających z ustawy,
		2. zawarcia umowy o dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków po spełnieniu warunków określonych w niniejszym regulaminie,
		3. odbierania wody o odpowiednim ciśnieniu i jakości,
		4. nieprzerwanego odprowadzania ścieków,
		5. rozliczania korzystania z usług w oparciu o ceny i stawki określone w taryfach,
		6. wymagania od przedsiębiorstwa dokonania odbioru wykonanego przyłącza,
		7. uzyskania informacji dotyczących zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków,
		w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków,
		8. korzystania z zastępczego punktu poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin,
		9. zgłaszania przedsiębiorstwu reklamacji.
2. Odbiorca ma obowiązek:
	* 1. korzystać z instalacji wodociągowej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń
		w funkcjonowaniu sieci, a w szczególności eliminować możliwość wystąpienia skażenia wody w sieci, w tym wskutek cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej lub powrotu ciepłej wody z instalacji centralnego ogrzewania, jak również utrzymywać będące w jego posiadaniu urządzenia, instalacje i przyłącza wodociągowe w należytym stanie i zapewniać ich niezawodne działanie,
		2. 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,
		3. utrzymywać będące w jego posiadaniu urządzenia, instalacje i przyłącza kanalizacyjne
		z urządzeniem pomiarowym włącznie, w należytym stanie i zapewniać ich niezawodne działanie,
		4. umożliwiać wstęp na teren nieruchomości przyłączonej do sieci w celu realizacji poniżej wskazanych uprawnień przedsiębiorstwa:
3. zainstalowania lub demontażu wodomierza głównego,
4. przeprowadzenia kontroli urządzenia pomiarowego, wodomierza głównego
lub wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych i dokonania odczytu ich wskazań oraz dokonania badań i pomiarów,
5. przeprowadzenia przeglądów i napraw urządzeń posiadanych przez to przedsiębiorstwo,
6. sprawdzenia ilości i jakości ścieków wprowadzanych do sieci,
7. odcięcia przyłącza lub założenia plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczanie wody do lokalu,
	* 1. na własny koszt prawidłowo utrzymywać i zabezpieczać pomieszczenie przewidziane
		do lokalizacji wodomierza głównego oraz pozostałe wodomierze i urządzenie pomiarowe,
		a także zapewnić łatwy dostęp do tych przyrządów,
		2. niezwłocznie zawiadamiać przedsiębiorstwo o uszkodzeniu i zaborze wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o uszkodzeniu i zaborze plomb,
		3. zawiadamiać przedsiębiorstwo 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,
		4. powstrzymywać się od dokonywania jakichkolwiek czynności mogących mieć wpływ
		na zmianę stanu technicznego urządzeń i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych,
		w tym nasadzeń drzew i krzewów oraz zabudowy bez uzgodnienia z przedsiębiorstwem,
		5. zawiadamiać przedsiębiorstwo o posiadanych własnych ujęciach wody w celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków,
		6. podjąć działania ograniczające skutki awarii oraz udostępnić przedsiębiorstwu teren w celu jej usunięcia,
		7. natychmiastowego zamknięcia dostawy wody i powiadomienia przedsiębiorstwa
		w przypadku awarii na przyłączu będącym w jego posiadaniu i usunięcia awarii maksymalnie w ciągu 5 godzin od jej zaistnienia,
		8. racjonalnego wykorzystywania wody z sieci wodociągowej oraz korzystania z przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach określonych w warunkach przyłączenia do sieci
		oraz w umowie,
		9. pokryć koszt ponownego wykonania czynności przedsiębiorstwa w przypadku braku możliwości wykonania uprawnień wymienionych w pkt 4 z winy odbiorcy,
		gdy poprzedni termin został uzgodniony z odbiorcą.

Oddział 2

Prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego

1. Przedsiębiorstwo w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków:
	* 1. zapewnia zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do:
			1. 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 (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1202),
			2. dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny,
		2. zapewnia należytą jakość dostarczanej wody odpowiadającą wymaganiom określonym
		w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 ustawy,
		3. dostarcza odbiorcy wodę z sieci wodociągowej na podstawie umowy, ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą
		i niniejszym regulaminem,
		4. odbiera od odbiorcy ścieki na podstawie umowy ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności z ustawą i niniejszym regulaminem,
		5. wydaje warunki techniczne niezbędne do podłączenia do sieci oraz uzgadnia przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną,
		6. nabywa, instaluje u odbiorcy i utrzymuje wodomierz główny,
		7. prowadzi regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody,
		8. zapewnia budowę oraz modernizację urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych
		w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu i posiadanych środków finansowych,
		9. informuje o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w formie i trybie określonym przepisami ustawy,
		10. usuwa awarie na przyłączu będącym w posiadaniu odbiorcy, na jego koszt
		w przypadku, gdy odbiorca tego nie uczyni w terminie 5 godzin od stwierdzenia awarii.
2. W zakresie dostarczania wody i odbioru ścieków przedsiębiorstwo ma prawo:
	* 1. wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego odbiorcy w celach określonych w § 4 pkt 4 niniejszego regulaminu,
		2. przeprowadzenia kontroli prawidłowości realizacji robót zgodnie z warunkami przyłączania do sieci,
		3. przeprowadzenia kontroli technicznego stanu przyłącza w czasie jego użytkowania,
		4. wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza przedstawienia przez inwestora dokumentów stwierdzających jego wykonanie zgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia
		i uzgodnionym projektem.

Rozdział 3

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

1. 1. Przedsiębiorstwo w BOK i na swojej stronie internetowej udostępnia informacje
o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie, w którym możliwe jest zawarcie umowy.
	1. Przedsiębiorstwo udostępnia w BOK i na swojej stronie internetowej wzór wniosku
	o zawarcie umowy.
	2. Osoba posiadająca tytuł prawny do dysponowania nieruchomością, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która dokonała z wynikiem pozytywnym odbioru technicznego przyłącza, składa w BOK wniosek o zawarcie umowy.
	3. Umowa zawierana jest w siedzibie przedsiębiorstwa po złożeniu przez odbiorcę kompletnego wniosku o zawarcie umowy.
	4. Umowa z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym zawierana jest
	na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku lub budynków wielolokalowych jeżeli:
	5. instalacja wodociągowa w budynku jest wyposażona w wodomierze, zainstalowane zgodnie z obowiązującymi warunkami technicznymi, przy wszystkich punktach czerpalnych;
	6. jest możliwy odczyt wskazań wodomierzy w terminie uzgodnionym przez przedsiębiorstwo z właścicielem lub zarządcą;
	7. właściciel lub zarządca rozlicza, różnicę wskazań między wodomierzem głównym
	a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych wody;
	8. właściciel lub zarządca na podstawie umowy, reguluje należności wynikające
	z różnicy wskazań między wodomierzem głównym a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych wody;
	9. właściciel lub zarządca określa warunki utrzymania wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych oraz warunki pobierania wody z punktów czerpalnych znajdujących się poza lokalami;
	10. został uzgodniony z właścicielem lub zarządcą sposób przerwania dostarczania wody
	do lokalu bez zakłócania dostaw wody do pozostałych lokali; w szczególności przez możliwość przerwania dostarczania wody do lokalu rozumie się założenie plomb
	na zamkniętych zaworach odcinających dostarczanie wody do lokalu;
	11. został uzgodniony z właścicielem lub zarządcą sposób przerywania dostarczania wody
	z punktów czerpalnych znajdujących się poza lokalami, bez zakłócania dostaw wody
	do lokali.

Rozdział 4

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

1. 1. Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków stanowi aktualna taryfa przedsiębiorstwa, określająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę lub zbiorowe odprowadzanie ścieków, a także ilość wody dostarczonej do nieruchomości i odpowiednio ilość odprowadzonych ścieków określona zgodnie z art. 27 ustawy.
	1. Długość okresu obrachunkowego określa umowa, przy czym jest to okres nie krótszy
	niż 1 miesiąc i nie dłuższy niż 3 miesiące.
	2. Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni kalendarzowych od daty
	jej wysłania.
	3. Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne
	w przypadkach gdy:
2. przyłącze wykonano niezgodnie z przepisami prawa;
3. odbiorca nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty;
4. jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego;
5. został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków,
to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.
	1. Przedsiębiorstwo o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego zawiadamia powiatowego inspektora sanitarnego i burmistrza oraz odbiorcę co najmniej na 20 dni przed planowanym terminem odcięcia wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego udostępniając równocześnie możliwość korzystania z zastępczego punktu poboru wody.
	2. Wznowienie dostarczania wody i odprowadzania ścieków następuje w ciągu 2 dni od ustania przyczyn odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego i po wniesieniu jednorazowej opłaty, w wysokości określonej na podstawie jednostkowych cen stawek usług obowiązujących w przedsiębiorstwie.
	3. Przedsiębiorstwo może odmówić ponownego świadczenia usługi, jeśli nie zostały usunięte przeszkody będące przyczyną jej zaprzestania.
	4. W przypadku stwierdzenia przez przedsiębiorstwo lub organ Państwowej Inspekcji Sanitarnej obniżenia jakości lub ciśnienia dostarczonej wody, odbiorca może domagać się obniżenia należności za dostarczone usługi.

Rozdział 5

Warunki przyłączania do sieci

1. 1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci składa w BOK wniosek
o wydanie warunków przyłączenia.
2. Wniosek o wydanie warunków przyłączenia składa osoba posiadająca tytuł prawny
do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci. W szczególnych przypadkach wniosek może złożyć osoba, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
3. Nieruchomość przyłączana jest do sieci odrębnym przyłączem wodociągowym
lub kanalizacyjnym.
4. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 zawiera:
	* 1. oznaczenie wnioskodawcy, wraz z danymi umożliwiającymi kontakt z wnioskodawcą;
		2. wskazanie rodzaju instalacji odbiorczych;
		3. określenie wielkości przewidywanego poboru wody;
		4. wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju, a w przypadku dostawców ścieków przemysłowych również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających;
		5. opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda, lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie jej lokalizacji, powierzchni, sposobu zagospodarowania,
		a także jej przeznaczenia;
		6. wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub dostarczania ścieków;
		7. aktualną mapę sytuacyjno - wysokościową, określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu;
		8. oświadczenie potwierdzające tytuł prawny osoby ubiegającej się o przyłączenie
		do korzystania z nieruchomości.
5. Przedsiębiorstwo określa warunki przyłączenia do sieci i przekazuje je wnioskodawcy,
nie później niż w terminie 10 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku.
6. Warunki, o których mowa w ust. 5, 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;
		3. maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość;
		4. informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie są wymagane do przedłożenia
		przez osobę ubiegającą się o przyłączenie do sieci w celu realizacji przyłącza;
		5. rodzaj oraz parametry materiałów i armatury do budowy przyłączy;
		6. dopuszczalne wskaźniki zanieczyszczeń w ściekach przemysłowych odprowadzanych
		do sieci kanalizacyjnej, a także obowiązki odprowadzających je podmiotów;
		7. okres ważności wydanych warunków przyłączenia, który wynosi 2 lata od dnia ich wydania.
	1. Przedsiębiorstwo może określić odbiorcy odprowadzającemu inne niż bytowe ścieki do sieci kanalizacyjnej konieczność montażu automatycznej stacji poboru prób ścieków
	z umożliwieniem do niej dostępu pracownikom przedsiębiorstwa w celu realizacji uprawnienia wynikającego z art. 7 pkt 4) ustawy.

Rozdział 6

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

1. 1. Przedsiębiorstwo może odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci:
	* 1. jeśli nie istnieją techniczne możliwości świadczenia usług zaopatrzenia w wodę
		lub odprowadzania ścieków lub
		2. jeśli wskutek przyłączenia warunki świadczenia usług przez przedsiębiorstwo pogorszą się do tego stopnia, że niemożliwe będzie zachowanie minimalnego poziomu świadczonych usług w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków.
	1. Jeżeli zgodnie z ust. 1 przedsiębiorstwo odmówi przyłączenia nieruchomości do sieci,
	jest ono obowiązane przesłać osobie ubiegającej się o przyłączenie do sieci pisemną odmowę
	wraz z uzasadnieniem. W takim wypadku przedsiębiorstwo nie wydaje warunków przyłączenia do sieci.
2. Warunkiem przystąpienia do wykonania przyłącza zgodnie z warunkami przyłączenia wydanymi przez przedsiębiorstwo jest wcześniejsze uzgodnienie dokumentacji technicznej przez osobę ubiegającą się o przyłączenie do sieci z przedsiębiorstwem.

Rozdział 7

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne
odbioru wykonanego przyłącza

1. 1. Przedsiębiorstwo sprawdza zgodność wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia oraz uzgodnioną dokumentacją techniczną.

2. Służby techniczne przedsiębiorstwa dokonują sprawdzenia jakości robót przed ich połączeniem z siecią i przed zasypaniem na podstawie pisemnego zgłoszenia osoby ubiegającej się o przyłączenie do sieci, złożonego we wniosku o odbiór techniczny częściowy
w przedsiębiorstwie co najmniej 2 dni przed planowanym terminem odbioru.

* 1. Pisemne zgłoszenie gotowości do odbioru technicznego częściowego przyłącza powinno zawierać co najmniej:
1. dane identyfikujące osoby ubiegającej się o przyłączenie i adres nieruchomości przyłączanej;
2. numer uzgodnienia projektu dokonanego z przedsiębiorstwem;
3. numer decyzji o pozwoleniu na budowę lub zgłoszenia zamiaru wykonania robót budowlanych;
4. proponowany termin odbioru.
	1. Odbioru technicznego robót związanych z przyłączeniem do sieci dokonuje się przy udziale wykonawcy robót lub osoby ubiegającej się o przyłączenie.
	2. Złączenie przyłącza z siecią następuje po złożeniu przez osobę ubiegającą się o przyłączenie wniosku o złączenie z siecią i po sprawdzeniu jakości przyłącza przez służby przedsiębiorstwa.
	3. Przedsiębiorstwo odmawia przyłączenia nieruchomości do sieci, jeśli przyłącze zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia i uzgodnioną dokumentacją techniczną.
	4. W przypadku wykonania robót niezgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia
	i uzgodnioną dokumentacją techniczną, odbiór robót poprawkowych jest odpłatny. Wynagrodzenie przedsiębiorstwa za odbiór robót poprawkowych odpowiada kosztom poniesionym przez przedsiębiorstwo.
	5. Przed zasypaniem przyłącza osoba ubiegająca się o przyłączenie wykonuje szkic i operat geodezyjny w zakresie wskazanym w przepisach wykonawczych do art. 43 ust. 4 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo budowlane. Szkic dostarcza przedsiębiorstwu a operat geodezyjny
	do odpowiedniego urzędu zajmującego się aktualizacją dokumentacji geodezyjnej.
	6. Sporządzony przez przedsiębiorstwo pozytywny protokół odbioru częściowego przyłącza upoważnia odbiorcę do złożenia wniosku o zawarcie umowy.
	7. Protokół odbioru technicznego przyłącza zawiera co najmniej:
5. adres przyłączanego obiektu;
6. dane wykonawcy robót;
7. dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru: średnica, materiał, długość.
	1. Sporządzenie protokołu z technicznego odbioru końcowego przyłącza odbywa się
	na pisemny wniosek osoby przyłączonej do sieci po usunięciu usterek wskazanych w protokole odbioru częściowego i dostarczeniu mapy powykonawczej.

Rozdział 8

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

1. W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, przedsiębiorstwo:
	* 1. informuje niezwłocznie odbiorców o takich przypadkach, na swojej stronie internetowej
		lub poprzez systemem BASIA lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, w tym wskazuje planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
		2. zapewnia odbiorcom zastępcze punkty poboru wody w przypadku przerw
		w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz informuje ich o lokalizacji takich punktów, na swojej stronie internetowej lub poprzez systemem BASIA lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób.
2. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków przedsiębiorstwo informuje odbiorców, na swojej stronie internetowej lub poprzez system BASIA lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób z wyprzedzeniem 2 dobowym
lub z wyprzedzeniem 7 dobowym w przypadku planowanych prac konserwacyjno-remontowych.

Rozdział 9

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

1. Komunikacja i obsługa odbiorców oraz osób ubiegających się o przyłączenie do sieci
z przedsiębiorstwem prowadzona jest poprzez BOK, które:
2. informuje odbiorców o obowiązujących przepisach oraz wynikających z nich prawach
i obowiązkach,
3. informuje o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawiania dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie,
w którym możliwe jest jej zawarcie,
4. przyjmuje wnioski,
5. przyjmuje reklamacje.
6. Przedsiębiorstwo udostępnia w BOK oraz na swojej stronie internetowej:
	* 1. dokumenty w aktualnym brzmieniu:
	1. taryfa,
	2. niniejszy regulamin,
	3. tekst ustawy,
		1. informacje o możliwości i sposobie kontaktu odbiorców i osób ubiegających się
		o przyłączenie do sieci z przedsiębiorstwem z określeniem godzin udzielania informacji
		oraz przyjmowania reklamacji,
		2. informacje dotyczące:
			1. szczegółowych warunków zawierania umowy, w tym o konieczności przedstawienia dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie, w którym możliwe
			jest zawarcie umowy,
			2. procedury reklamacyjnej,
			3. sposobu rozstrzygania, zgodnie z ustawą, spraw spornych w przedmiocie:
				* odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo,
				* odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości, osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.
7. 1. Odbiorcy oraz osoby ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorstwa reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług.
	1. Reklamacja powinna być składana w formie pisemnej.
	2. Reklamacja dotycząca jakości dostarczonej wody, jej ciśnienia oraz ciągłości dostaw usług powinna być składana niezwłocznie po wystąpieniu zdarzenia w celu rozpatrzenia przez przedsiębiorstwo. Jej sprawdzenie następuje na przyłączu wodociągowym lub na najbliższym odcinku sieci wodociągowej w miejscu technicznie dostępnym.
	3. Reklamacja zawiera:
		1. imię i nazwisko albo oznaczenie zgłaszającego reklamację;
		2. opis przedmiotu reklamacji;
		3. uzasadnienie;
		4. informacje co do możliwości kontaktu z zgłaszającym reklamację;
		5. podpis odbiorcy.
	4. Przedsiębiorstwo powiadamia zainteresowanego w formie pisemnej o sposobie rozpatrzenia reklamacji i sposobie rozstrzygania spraw spornych zgodnie z ustawą, w terminie 14 dni
	od daty jej wpływu, chyba że zgłaszający reklamację wskaże inny sposób kontaktu.
	W przypadkach wymagających dodatkowych ustaleń i czynności, termin może być wydłużony.
	5. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do odbiorcy, udostępnia on nieruchomość osobom reprezentującym przedsiębiorstwo. Zaniechanie tego obowiązku uniemożliwia rozpatrzenie reklamacji.
8. 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. Odbiorca ponosi odpowiedzialność za skutki wynikające z zaniedbania powyższego obowiązku.
9. 1. Odbiorca ma prawo zlecić, pisemnie, wykonanie ekspertyzy wodomierza głównego przez upoważniony przez Prezesa Głównego Urzędu Miar podmiot w celu sprawdzenia prawidłowości jego wskazań.

2. W przypadku reklamacji wskazań wodomierza głównego, reklamację uwzględnia się
o ile ekspertyza potwierdzi nieprawidłowość jego działania.

3. W przypadku, gdy ekspertyza nie potwierdzi wadliwości działania wodomierza głównego koszt demontażu, montażu wodomierza, przesłania wodomierza do sprawdzenia i jego odesłania oraz koszt ekspertyzy ponosi odbiorca.

Rozdział 10

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

1. Przedsiębiorstwo zapewnia dostarczanie wody na cele przeciwpożarowe jednostkom straży pożarnej.
2. Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwo dokonywany jest w miejscach z nim uzgodnionych, a przede wszystkim z hydrantów przeciwpożarowych zlokalizowanych na terenie Oławy.
3. Jednostka straży pożarnej niezwłocznie powiadamia przedsiębiorstwo o miejscu, dacie oraz ilości pobranej wody, nie później niż w terminie 3 dni od wystąpienia pożaru.
4. Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem miejsca i daty poboru określa pisemna informacja składana przez jednostkę straży pożarnej Gminie Miasto Oława, która stanowi podstawę do rozliczeń za pobraną wodę pomiędzy przedsiębiorstwem a Gminą Miasto Oława.

Przewodnicząca

Rady Miejskiej w Oławie

/-/ Magdalena Ziółkowska