

**RADA MIEJSKA
W LUBINIE**

**UCHWAŁA NR LXXVII/350/06
RADY MIEJSKIEJ W LUBINIE
z dnia 14 lutego 2006 r.**

**w sprawie przyjęcia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie
Gminy Miejskiej Lubin**

Na podstawie art.18 ust.2 pkt.15, art. 40 ust.1 i 41 ust.1 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity; Dz.U. z 2001r. Nr 142 poz. 1591, zmiany: Dz.U. z 2002r Nr 23 poz.220, Nr 62 poz. 558, Nr 113 poz.984, Nr 153, poz. 1271, Nr 214 poz. 1806, Dz.U. z 2003r. Nr 80 poz.717, Nr.162 poz. 1568, Dz.U. z 2004r. Nr 116 poz.1203, Dz.U. z 2005r. Nr 172 poz. 1441), oraz art.19 ust.1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. z 2001r. Nr 72 poz. 747 zmiany: Dz.U. z 2002 Nr 113 poz. 984, Dz.U. z 2004r. Nr 96 poz.959, Nr 173 poz. 1808, Dz.U. z 2005r. Nr 85 poz. 729, Nr 130 poz. 1087)
Rada Miejska przyjmuje Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miejskiej Lubin w brzmieniu jak niżej:

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Rozdział I Postanowienia ogólne

§ 1

Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne zwane dalej Przedsiębiorstwem wykonuje swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków udzielone decyzją Prezydenta Miasta Lubina.

§ 2

Regulamin określa zasady i warunki zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi oraz odprowadzania ścieków, jak również relacje między Przedsiębiorstwem a odbiorcą usług zgodnie z postanowieniami art. 19 ust.2 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków zwanej dalej ustawą.

§ 3

Definicje użytych w regulaminie pojęć technicznych określa art. 2 ustawy oraz pojęcia te oznaczają:

- 1) umowa – oświadczenie woli wyrażone w formie pisemnej przez upoważnionych przedstawicieli Przedsiębiorstwa i odbiorcy regulujące warunki realizacji usług w zakresie dostawy wody i/lub odprowadzania ścieków,

- 2) wewnętrzna instalacja wodociągowa – układ przewodów wody zimnej w nieruchomości odbiorcy wraz z armaturą i wyposażeniem mający początek w miejscu połączenia przewodu z zaworem odcinającym tę instalację od wodomierza umieszczonego na przyłączy wodociągowym a zakończenie w punktach czerpalnych wody zimnej,
- 3) wewnętrzna instalacja kanalizacyjna – układ przewodów kanalizacyjnych w nieruchomości odbiorcy wraz z armaturą i wyposażeniem mający początek w miejscu połączenia przewodów z przyborami kanalizacyjnymi w pomieszczeniach a zakończenie na wylotach poziomych przewodów kanalizacyjnych do pierwszej od strony budynku studzienki umieszczonej na zewnątrz budynku,
- 4) podlicznik – przyrząd pomiarowy służący do ustalania ilości pobranej wody zamontowany na instalacji wewnętrznej odbiorcy,
- 5) wodomierz własny – przyrząd pomiarowy służący do ustalania ilości wody pobranej z ujęć własnych odbiorcy zamontowany i utrzymywany na koszt odbiorcy,
- 6) cena za dostarczaną wodę lub za odprowadzane ścieki – wielkość wyrażona w jednostkach pieniężnych, którą odbiorca jest obowiązany zapłacić za 1m³ dostarczonej wody lub 1 m³ odprowadzonych ścieków; do ceny dolicza się podatek od towarów i usług – VAT, w wysokości określonej odrębnymi przepisami,
- 7) stawka opłaty – wielkość wyrażona w jednostkach pieniężnych, która odbiorca jest obowiązany zapłacić za jednostką usługi nie będącą fizyczną jednostką miary ilości dostarczonej wody lub ilości odprowadzanych ścieków w okresie rozliczeniowym, a w szczególności: zł/osobę/miesiąc, zł/odbiorcę/miesiąc, zł/dobę; do stawki opłaty dolicza się podatek od towarów i usług – VAT, w wysokości określonej odrębnymi przepisami,
- 8) stawka opłaty abonamentowej – wielkość wyrażona w jednostkach pieniężnych, którą odbiorca jest obowiązany zapłacić za usługę związaną z rozliczeniem zużycia wody lub odprowadzonych ścieków,; do stawki opłaty dolicza się podatek od towarów i usług – VAT, w wysokości określonej odrębnymi przepisami, (Rozstrzygnięciem nadzorczym Wojewody Dolnośląskiego PN.II.0911 – 2/148/06 z dnia 10 marca 2006r. stwierdzono nieważność § 3 pkt 8)
- 9) cennik usług Przedsiębiorstwa – cennik opłat za usługi wykonywane przez Przedsiębiorstwo, wprowadzony stosownym zarządzeniem wewnętrznym uprawnionego organu Przedsiębiorstwa, podany do wiadomości odbiorców w siedzibie Przedsiębiorstwa na tablicy ogłoszeń,
- 10) protokół odbioru technicznego – dokument potwierdzający zgodność wykonanych przyłączy wodociągowych i/lub kanalizacyjnych z wydanymi warunkami technicznymi oraz dokumentacją projektową, dopuszczający przyłącza do eksploatacji.

Rozdział II

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

§ 4

Minimalną i maksymalną ilość dostarczanej wody strony winny określić w umowie o zaopatrzenie w wodę. Umowa winna także określać maksymalne ilości oraz poziom zanieczyszczeń w dostarczanych przez odbiorcę ściekach wynikający z posiadanych przez Przedsiębiorstwo możliwości technicznych, technologicznych i ekonomicznych ich oczyszczenia.

1. Wymagane ciśnienie wody określa Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki

- i ich usytuowanie (Dz. U. Nr 75 poz. 690, Dz. U. z 2003r. nr 33 poz. 270, Dz. U. z 2004r. Nr 109 poz. 1156).
2. Woda do spożycia przez ludzi winna odpowiadać jakościowym wymaganiom określonym w rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 19 listopada 2002r. w sprawie wymagań dotyczących jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. Nr 203 poz. 1718).
 3. Przedsiębiorstwo obowiązane jest do regularnego informowania o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi. Informacja ta publikowana jest na stronie internetowej Przedsiębiorstwa oraz na tablicy ogłoszeń w siedzibie Przedsiębiorstwa.

Rozdział III

Szczegółowe warunki oraz tryb zawierania oraz rozwiązywania umów z odbiorcami

§ 5

1. Umowa jest zawierana na pisemny wniosek osoby posiadającej tytuł prawny do nieruchomości, która jest przyłączona do sieci znajdującej się w posiadaniu Przedsiębiorstwa.
2. Umowa dla swej ważności wymaga formy pisemnej.
3. Umowa może być zawarta na czas nieokreślony lub określony.
4. Przedsiębiorstwo zawiera umowy na czas określony w szczególności:
 - a) gdy tytuł prawny osoby, której nieruchomość została przyłączona do sieci został ustanowiony na czas określony,
 - b) na wniosek osoby, której nieruchomość została przyłączona do sieci.
5. Umowa winna określać możliwość jej rozwiązania w przypadkach określonych przepisami kodeksu cywilnego i innych ustaw.
6. Umowa winna dopuszczać jej rozwiązanie za wypowiedzeniem lub na zgodny wniosek stron.
7. Umowa określa szczegółowe obowiązki stron, w tym zasady utrzymania przyłączy oraz warunki usuwania ich awarii, a także skutki niedotrzymania terminów płatności.
8. W przypadku, gdy przyłącza nie są w posiadaniu Przedsiębiorstwa, odpowiedzialność za zapewnienie ciągłości i jakości świadczonych usług jest ograniczona do posiadanych przez Przedsiębiorstwo urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych.
9. Odcięcie dostawy wody i/lub zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego z przyczyn opisanych w art. 8 ust. 1 ustawy nie musi skutkować wypowiedzeniem lub rozwiązaniem przez Przedsiębiorstwo umowy.
10. Za czynności związane z odcięciem dostawy wody i/lub odbioru ścieków oraz ponowne wznowienie świadczonych przez Przedsiębiorstwo usług pobierane są opłaty, których wysokość określona jest w cenniku usług Przedsiębiorstwa.
11. Rozwiązanie lub wygaśnięcie umowy skutkuje zamknięciem przyłącza wodociągowego – w tym demontażem wodomierza – i/lub zamknięciem przyłącza kanalizacyjnego.
12. Przedsiębiorstwo ma prawo wypowiedzieć umowę z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego, jeśli w trakcie jej obowiązywania wystąpią warunki uniemożliwiające ustalenie należności za dostarczaną wodę i odprowadzane ścieki dla poszczególnych odbiorców w tym budynku, w terminie określonym w umowie.
13. Miejsce rozdziału odpowiedzialności za stan techniczny przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych określa umowa.

(Rozstrzygnięciem nadzorczym Wojewody Dolnośląskiego PN.II.0911 – 2/148/06 z dnia 10 marca 2006r. stwierdzono nieważność § 5 ust. 1, ust. 8, ust. 10, ust. 12)

§ 6

W umowach dotyczących odprowadzania ścieków przemysłowych Przedsiębiorstwo uwzględnia postanowienia wynikające z rozporządzenia Ministra Infrastruktury w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych (Dz. U. nr 129 poz. 1108) oraz ekonomiczne i technologiczne możliwości oczyszczania ścieków.

§ 7

1. Zawarcie przez Przedsiębiorstwo umowy następuje po zrealizowaniu warunków określonych w rozdziale VII regulaminu, na podstawie złożonego przez odbiorcę pisemnego wniosku.
2. Postanowienia ust. 1 mają odpowiednie zastosowanie również w przypadku składania przez właściciela/zarządcę budynku wielolokalowego wniosku o zawarcie umów z osobami korzystającymi z lokali.
3. W terminie 14 dni od daty złożenia kompletnego wniosku Przedsiębiorstwo przedstawia wnioskodawcy umowę do podpisu.
4. Zawarcie umowy, o której mowa w ust. 1, jest warunkiem koniecznym do rozpoczęcia świadczenia usług przez Przedsiębiorstwo.

Rozdział IV

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

§ 8

Przedsiębiorstwo określa cykl rozliczeniowy obowiązujący odbiorców w zależności od możliwości technicznych świadczenia usług oraz postanowień określonych w odrębnych przepisach.

§ 9

1. Należności przysługujące Przedsiębiorstwu za dostawę wody i odprowadzanie ścieków ustala się według taryfowych cen i stawek opłat oraz ilości pobranej wody i/lub odprowadzonych ścieków.
2. Zasady ustalania ilości dostarczonej odbiorcy wody i/lub odprowadzonych ścieków reguluje ustawa oraz umowa zawarta z odbiorcą.
3. Taryfa obowiązująca w dniu zawarcia umowy stanowi załącznik do umowy.

§ 10

1. W przypadku wprowadzania – przez odbiorcę – do urządzeń kanalizacyjnych Przedsiębiorstwa ścieków, których skład fizyko – chemiczny nie odpowiada warunkom określonym w umowie, Przedsiębiorstwo uprawnione jest do naliczania dodatkowej opłaty z tytułu uciążliwości tych ścieków. (Rozstrzygnięciem nadzorczym Wojewody Dolnośląskiego PN.II.0911 – 2/148/06 z dnia 10 marca 2006r. stwierdzono nieważność § 10)
2. Sposób ustalania wysokości dobowej opłaty dodatkowej określa umowa.

§ 11

W przypadku niesprawności wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie sześciu miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy niesprawności wodomierza.

Rozdział V

Warunki przyłączenia do sieci

§ 12

- 1 Przyłączenie do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej jest odpłatne i odbywa się na pisemny wniosek o przyłączenie i określenie warunków technicznych przyłączenia, zwany dalej warunkami przyłączenia, złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie.
- 2 Wniosek, o którym mowa w ust. 1, powinien w szczególności zawierać:
 - a) imię i nazwisko (nazwę) wnioskodawcy wraz z adresem do korespondencji,
 - b) adres nieruchomości, która ma być podłączona,
 - c) rodzaj podłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne),
 - d) planowaną wielkość poboru wody oraz jej przeznaczenie, ilość odprowadzanych ścieków, a w przypadku dostawców ścieków przemysłowych – wskazanie przewidywanej jakości odprowadzanych ścieków oraz dane o przewidywanym sposobie ich podczyszczania,
 - e) planowany termin podłączenia,
 - f) formę, termin i sposób płatności za podłączenie,
3. Do wniosku należy dołączyć:
 - a) dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek,
 - b) aktualną mapę sytuacyjno-wysokościową, określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.
4. Wniosek, składany przez właściciela/zarządcę budynku wielolokalowego o zawarcie umów z osobami korzystającymi z lokali powinien dodatkowo zawierać w szczególności:
 - a) wykaz osób korzystających z lokali, w tym określenie rodzaju tytułu prawnego do zajmowanego lokalu wraz ze zgodą takiej osoby na zawarcie umowy, potwierdzoną własnoręcznym podpisem,
 - b) oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osób korzystających z lokali o zasadach rozliczania różnic pomiędzy ilością wody wykazaną na wodomierzu głównym a sumą zużycie ustalonych w oparciu o wskazania podliczników oraz obowiązku ponoszenia na rzecz Przedsiębiorstwa dodatkowych opłat (np. opłata abonamentowa),
 - c) określenie lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych wody wraz z wykazem zainstalowanych przyrządów pomiarowych (podliczników).

(Rozstrzygnięciem nadzorczym Wojewody Dolnośląskiego PN.II.0911 – 2/148/06 z dnia 10 marca 2006r. stwierdzono nieważność § 12 ust. 1 we fragmencie „jest odpłatne” , ust. 2 lit. f)

§ 13

1. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające podłączenie nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo – w terminie 30 dni od otrzymania wniosku, o którym mowa w § 13 wraz z kompletem załączników – wydaje osobie ubiegającej się o przyłączenie warunki przyłączenia.
2. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo – w terminie 21 dni od otrzymania wniosku, o którym mowa w § 13 – informuje o tym osobę ubiegającą się o przyłączenie wskazując przyczyny, które uniemożliwiają podłączenie.

3. Warunki przyłączenia są ważne 24 miesiące od dnia ich wydania.
4. Warunki przyłączenia określają:
 - a) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej,
 - b) maksymalne dobowe zapotrzebowanie na pobór wody,
 - c) miejsce zainstalowania wodomierza głównego i/lub miejsce zainstalowania urządzenia pomiarowego,
 - d) obowiązek stosowania przez odbiorcę w instalacji wewnętrznej urządzeń zabezpieczających przed wtórnym zanieczyszczeniem wody,
 - e) dopuszczalną ilość i jakość ścieków,
 - f) termin ważności warunków przyłączenia.

§ 14

1. Warunkiem przystąpienia do prac zmierzających do przyłączenia nieruchomości do sieci jest pisemne uzgodnienie z Przedsiębiorstwem dokumentacji technicznej i sposobu prowadzenia tych prac oraz warunków i sposobów dokonywania przez Przedsiębiorstwo kontroli robót.
2. Przedsiębiorstwo wydaje pisemne uzgodnienie, o którym mowa w ust. 1, w terminie 21 dni od daty złożenia dokumentacji.
3. Określone przez Przedsiębiorstwo odbiory częściowe oraz końcowe są prowadzone przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.
4. Wyniki odbiorów, o których mowa w ust. 3, potwierdzane są przez strony w protokołach, których wzory - uwzględniając postanowienia § 17 – określa Przedsiębiorstwo.
5. Przed zasypaniem przyłącza należy wykonać operat geodezyjny, w zakresie wskazanym przez Przedsiębiorstwo w warunkach przyłączenia. Jeden komplet (w formie cyfrowej i analogowej) dokumentacji geodezyjnej dostarcza się Przedsiębiorstwu, natomiast drugi należy przedłożyć w Ośrodku Geodezji i Kartografii celem aktualizacji dokumentacji geodezyjnej.

(Rozstrzygnięciem nadzorczym Wojewody Dolnośląskiego PN.II.0911 – 2/148/06 z dnia 10 marca 2006r. stwierdzono nieważność § 14 ust. 1, ust. 2, ust. 4 we fragmencie „, których wzory – uwzględniając postanowienie § 17 – określa przedsiębiorstwo”)

Rozdział VI

Techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 15

1. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci w przypadku braku warunków technicznych umożliwiających realizację usługi.
2. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci jeśli przyłączy zostało wykonane bez uzyskania zgody Przedsiębiorstwa, bądź zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia.(Rozstrzygnięciem nadzorczym Wojewody Dolnośląskiego PN.II.0911 – 2/148/06 z dnia 10 marca 2006r. stwierdzono nieważność § 15 ust. 2 we fragmencie „zostało wykonane bez uzyskania zgody przedsiębiorstwa”)

3. Możliwości techniczne dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w poszczególnych latach wyznaczają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych Przedsiębiorstwa zatwierdzone uchwałą Rady Miasta Lubina.

§ 16

Odpowiedzialność Przedsiębiorstwa za jakość dostarczanej wody ustalana jest w miejscu wydania rzeczy, to jest przy zaworze za wodomierzem głównym. (Rozstrzygnięciem nadzorczym Wojewody Dolnośląskiego PN.II.0911 – 2/148/06 z dnia 10 marca 2006r. stwierdzono nieważność § 16 ust .1)

Rozdział VII

Sposób dokonywania przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 17

1. Dopuszczenie do eksploatacji przyłącza następuje po spełnieniu warunków określonych w § 14 oraz sporządzeniu protokołu odbioru technicznego wykonanych przyłączy.
2. Protokół odbioru technicznego przyłączy powinien zawierać co najmniej:
 - a) datę odbioru,
 - b) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnicę, rodzaj materiału i długość),
 - c) podpisy członków komisji dokonującej odbioru,
 - d) adres nieruchomości, do której wykonano podłączenie.
3. Podpisanie przez strony protokołu, o którym mowa w ust. 1, umożliwia rozpoczęcie dostawy wody i/lub odbioru ścieków – po uzgodnieniu podpisaniu umowy.
4. W przypadku dostawy wody do celów budowy możliwe jest zawarcie umowy na podstawie protokołów odbioru robót zanikowych, próby ciśnieniowej oraz po dostarczeniu przez przyszłego odbiorcę pozytywnych wyników badania bakteriologicznego wody.

Rozdział VIII

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

§ 18

1. Wystąpienie przerwy w dostawie wody może mieć miejsce w przypadku awarii lub planowanych prac konserwacyjno-remontowych.
2. O planowanych przerwach w dostawie wody Przedsiębiorstwo powinno zawiadomić odbiorców co najmniej na 2 dni przed terminem rozpoczęcia prac.
3. W razie przerwy przekraczającej 4 godziny, Przedsiębiorstwo zapewnia zastępczy punkt poboru wody, informując odbiorców o jego lokalizacji.

4. W przypadku budynków wielolokalowych, Przedsiębiorstwo może o zdarzeniach wskazanych w ust. 1 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości.

§ 19

1. Wstrzymanie lub ograniczenie dostawy wody może nastąpić także w przypadku:
 - a) braku wody na ujęciu, spowodowanym niemożliwymi do przewidzenia zdarzeniami (np. związanymi z eksploatacją górnictwem),
 - b) przerw w zasilaniu energetycznym urządzeń wodociągowych, z przyczyn niezależnych od przedsiębiorstwa,
 - c) zanieczyszczenia ujęcia wody w sposób niebezpieczny dla zdrowia i życia – w wyniku działania przestępczego, akcji terrorystycznej, katastrofy górniczej lub geologicznej itp.,
 - d) wydania decyzji organu Inspekcji Sanitarnej o wstrzymaniu dostawy wody,
 - e) potrzeby zwiększenia dopływu wody do hydrantów przeciwpożarowych,
 - f) działania lub zaniechania działania osoby lub podmiotu, za które Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności, w tym samego odbiorcy.
2. W czasie trwania klęski żywiołowej Przedsiębiorstwo ma prawo wprowadzić ograniczenia w konsumpcji wody, po zawiadomieniu odbiorców o tych ograniczeniach.

§ 20

1. Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne na warunkach określonych w art. 8 ustawy.
2. Za wodę pobraną z zastępczych punktów poboru wody – w przypadku określonym w art. 8 ust. 1 pkt 2 ustawy – pobierane są opłaty na podstawie cen i stawek określonych i obowiązującej taryfie. (Rozstrzygnięciem nadzorczym Wojewody Dolnośląskiego PN.II.0911 – 2/148/06 z dnia 10 marca 2006r. stwierdzono nieważność § 20 ust. 2)

§ 21

Przedsiębiorstwo może odmówić ponownego zawarcia umowy na dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków, jeśli nie zostały usunięte przeszkody będące przyczyną zaniechania świadczenia usług.

Rozdział IX

Standardy obsługi odbiorców usług

§ 22

Przedsiębiorstwo na życzenie odbiorcy lub z własnej inicjatywy udziela informacji dotyczących realizacji usług, a zwłaszcza informacji dotyczących regulaminu i taryfy.

§ 23

Przedsiębiorstwo powinno zapewnić odbiorcom należyty poziom usługi, a szczególnie powinno wyodrębnić stanowisko pracy do spraw obsługi klienta.

§ 24

Jeżeli strony nie ustaliły w umowie o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków inaczej, obowiązują następujące wymagania w zakresie udzielania informacji i odpowiedzi, w związku z niedotrzymaniem ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków:

- a) 2 godziny – 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 pkt a)
- c) 14 dni – na pisemne i telefoniczne skargi i zażalenia, wymagające przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.

§ 25

Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne zobowiązane jest do zawiadamiania odbiorców usług o planowanych zmianach warunków technicznych zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków z wyprzedzeniem umożliwiającym dostosowanie instalacji do nowych warunków, nie krótszym niż 12 miesięcy.

§ 26

W przypadku stwierdzenia przez Przedsiębiorstwo lub organ Inspekcji Sanitarnej obniżenia jakości dostarczanej wody odbiorcy przysługuje upust na zasadach określonych w umowie.

§ 27

O przewidywanych zakłóceniach w realizacji usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków Przedsiębiorstwo powinno uprzedzić odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty.

§ 28

1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi.
2. Reklamacje, o których mowa w ust.1 wnoszone są na piśmie osobiście przez zainteresowanego w siedzibie Przedsiębiorstwa, listem poleconym lub za pomocą poczty elektronicznej i są rozpatrywane przez zarząd Przedsiębiorstwa.
3. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie dłużej niż w terminie 14 dni od daty jej wniesienia i udziela odbiorcy pisemnej odpowiedzi. W przypadku reklamacji dotyczącej wskazań wodomierza wymagającej wykonania ekspertyzy przyrządu pomiarowego, termin rozpatrzenia reklamacji wynosi do 60 dni.
4. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna zawierać uzasadnienie.

Rozdział X

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 29

1. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez Przedsiębiorstwo, a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.
2. Dostawa wody na cele przeciwpożarowe dokonywana jest na zasadach określonych w umowie pomiędzy Przedsiębiorstwem, Gminą Miejską Lubin i jednostką straży pożarnej.

3. W kalkulacji ceny za wodę pobieraną na cele przeciwpożarowe poprzez urządzenia usytuowane na terenie publicznym, Przedsiębiorstwo uwzględnia koszty utrzymania urządzeń niezbędnych dla zapewnienia wymaganych zdolności dostawczych hydrantów, powiększone o marżę zysku.
4. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru ustalana jest przez jednostkę straży pożarnej w umownie ustalonych okresach.
5. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda dostarczana jest dla innych odbiorców, jednostka straży pożarnej niezwłocznie przekazuje Przedsiębiorstwu informacje o ilości pobranej wody.
6. Należnościami za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe Przedsiębiorstwo obciąża Gminę Miejską Lubin.

§ 30

Wykonanie uchwały powierza się Prezydentowi Miasta Lubina.

§ 31

Traci moc Uchwała Nr XII/72/03 Rady Miejskiej w Lubinie z dnia 27 maja 2003 roku w sprawie przyjęcia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miejskiej Lubin oraz uchwała nr XVII/103/03 Rady Miejskiej w Lubinie z dnia 30 września 2003 roku w sprawie zmiany uchwały Nr XII/72/03 Rady Miejskiej w Lubinie z dnia 27 maja 2003 roku w sprawie przyjęcia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miejskiej Lubin.

§ 32

Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od daty ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Dolnośląskiego.