

**UCHWAŁA NR XXIV/197/20
RADY MIEJSKIEJ W CZARNEJ BIAŁOSTOCKIEJ**

z dnia 19 listopada 2020 r.

w sprawie przygotowania projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków w celu przekazania go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2020 r. poz. 713 i poz. 1378) oraz art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2019 r. poz. 1437 i poz. 1495 oraz z 2020 r. poz. 284 i poz. 471) uchwala się, co następuje:

§ 1. Przyjmuje się projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Czarna Białostocka stanowiący załącznik do niniejszej uchwały, celem przekazania go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu.

§ 2. Zobowiązuje się Burmistrza Czarnej Białostockiej do:

- 1) przekazania uchwały organowi o którym mowa w § 1,
- 2) zawiadomienia "Przedsiębiorstwa Komunalnego" w Czarnej Białostockiej Spółki z o.o. o przekazaniu uchwały do zaopiniowania.

§ 3. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady

Urszula Taudul

Załącznik do uchwały Nr XXIV/197/20
Rady Miejskiej w Czarnej Białostockiej
z dnia 19 listopada 2020 r.

**PROJEKT REGULAMINU
DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW
w Gminie Czarna Białostocka**

**Rozdział 1.
Postanowienia ogólne**

§ 1. Regulamin niniejszy dotyczy dostarczania wody oraz odprowadzania ścieków realizowanych na terenie Gminy Czarna Białostocka.

§ 2. 1. Celem niniejszego regulaminu jest w szczególności określenie praw i obowiązków przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców w zakresie dostarczania wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi za pomocą urządzeń wodociągowych oraz odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych, uwzględniając wzajemne relacje pomiędzy Przedsiębiorstwem a Odbiorcą.

2. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

- 1) Ustawa – ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (j.t. Dz.U. z 2019 r. poz. 1437 ze zm.);
- 2) Odbiorca – odbiorca usług, o którym mowa w art. 2 pkt.3 Ustawy;
- 3) Przedsiębiorstwo – Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o którym mowa w art. 2 pkt.4 Ustawy;
- 4) Umowa – umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, o której mowa w art. 6 Ustawy;
- 5) Wodomierz główny – przyrząd pomiarowy, o którym mowa w art. 2 pkt.19 Ustawy;
- 6) Wodomierz dodatkowy – przyrząd pomiarowy zainstalowany na wewnętrznej instalacji wodociągowej obiektu budowlanego przy punkcie czerpalnym wody;
- 7) Urządzenie pomiarowe – przyrząd pomiarowy, o którym mowa w art. 2 pkt. 15 Ustawy;
- 8) Ścieki bytowe – ścieki z budynków mieszkalnych, o których mowa w art. 2 pkt. 9 Ustawy;
- 9) Ścieki komunalne – ścieki, o których mowa w art. 2 pkt. 10 Ustawy;
- 10) Ścieki przemysłowe – ścieki, o których mowa w art. 2 pkt. 11 Ustawy;
- 11) Okres rozliczeniowy – określony w Umowie okres rozliczeń za usługi dostawy wody lub odprowadzania ścieków;
- 12) Regulamin – niniejszy regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Czarna Białostocka;
- 13) Organ regulacyjny – organ, o którym mowa w art. 27a pkt 1 Ustawy.

Rozdział 2.

Minimalny poziom usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków oraz obowiązki Odbiorców warunkujące jego utrzymanie

§ 3. Przedsiębiorstwo ma obowiązek:

- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych niezbędnych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości, dostaw wody z sieci pod odpowiednim ciśnieniem (0,05 - 0,6MPa) oraz dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, a także zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków wynikającą z obowiązujących przepisów;
- 2) zapewnić budowę urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, ustalonych przez Gminę w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego Gminy oraz miejscowych planach zagospodarowania przestrzennego, w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji;

- 3) dokonywać na swój koszt niezbędnych napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu, za wyjątkiem usuwania uszkodzeń powstałych z winy Odbiorcy;
- 4) wydawać warunki przyłączenia niezbędne do podłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej eksploatowanej przez Przedsiębiorstwo.
- 5) po odbiorze przyłącza wodociągowego zamontować na swój koszt Wodomierz główny, ponieść koszty związane z jego konserwacją, i w związku z tym dokonywać kontroli jego funkcjonowania z własnej inicjatywy, bez pobierania opłat, z wyjątkiem sytuacji, gdy kontrola odbywa się na wniosek Odbiorcy – wówczas, w przypadku stwierdzenia prawidłowego działania wodomierza kontrolowanego, koszt kontroli ponosi Odbiorca;
- 6) prowadzić regularną kontrolę wewnętrzną jakości wody;
- 7) przyjąć do systemu kanalizacyjnego ścieki bytowe, komunalne i przemysłowe od Odbiorców, na podstawie zawartych z nimi Umów, zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie;
- 8) kontrolować ilość i jakość odprowadzanych ścieków;
- 9) zapewnić sprawność techniczną oraz prawidłową eksploatację urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych;
- 10) w przypadku wystąpienia z wnioskiem o wydanie warunków odbioru ścieków innych niż bytowe, określić dopuszczalne wskaźniki zanieczyszczeń w ściekach, a także kontrolować, czy jakość przyjmowanych ścieków jest zgodna z obowiązującymi przepisami.

§ 4. Odbiorcy zobowiązani są do korzystania z dostarczonej wody i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami Ustawy, Regulaminu oraz Umowy i nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo oraz nie utrudniający działalności Przedsiębiorstwa, w szczególności do:

- 1) korzystania z wody z sieci wodociągowej i korzystania z przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach określonych w umowie i warunkach przyłączenia do sieci;
- 2) zabezpieczenia przed dostępem osób nieuprawnionych do miejsca, w którym zainstalowany jest Wodomierz główny oraz pozostałe urządzenia pomiarowe w granicach nieruchomości, będących w posiadaniu Odbiorcy;
- 3) użytkowania instalacji wodociągowej i kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci wodociągowej i kanalizacyjnej;
- 4) zapewnienia swobodnego dostępu do kontroli i odczytu urządzeń pomiarowych, Wodomierzy głównych i Wodomierzy dodatkowych w sposób określony w pkt 5);
- 5) umożliwienia upoważnionym przedstawicielom Przedsiębiorstwa wstępu na teren nieruchomości i do pomieszczeń w celach określonych przepisami ustawy oraz niniejszego Regulaminu, w tym montażu, sprawdzenia, kontroli działania, dokonania remontu, usunięcia awarii urządzeń wodociągowo – kanalizacyjnych należących do Przedsiębiorstwa. Dokumentami upoważniającymi do wstępu na teren nieruchomości i do pomieszczeń Odbiorcy jest legitymacja służbowa i pisemne upoważnienie podpisane przez Prezesa Przedsiębiorstwa do dokonania określonych czynności;
- 6) zabezpieczenia studzienki lub pomieszczeń z Wodomierzem głównym i urządzeniem pomiarowym przed uszkodzeniami mechanicznymi, działaniem wysokich lub niskich temperatur, oraz przed dostępem osób nieuprawnionych w sposób zapewniający możliwość wykonania czynności związanych z odczytaniem wskazań urządzeń;
- 7) informowania Przedsiębiorstwa o własnych ujęciach wody oraz opomiarowania własnej instalacji wodociągowej wodomierzem posiadającym ważną cechę legalizacyjną w celu prawidłowego ustalania opłat za odprowadzanie ścieków;
- 8) niezwłocznego powiadamiania Przedsiębiorstwa o stwierdzonych uszkodzeniach Wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego w tym uszkodzeniu plomby;
- 9) niezwłocznego powiadamiania Przedsiębiorstwa o zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci;
- 10) zapewnienia prawidłowego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych, i/lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie;

11) udostępniania Przedsiębiorstwu miejsca na elewacji budynku lub ogrodzeniu nieruchomości Odbiorcy celem umieszczenia tabliczek z oznakowaniem armatury wodociągowej i kanalizacyjnej.

Rozdział 3.

Szczegółowe warunki i tryb zawierania oraz rozwiązywania umów z Odbiorcami

§ 5. 1. Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków określają przepisy Ustawy, w szczególności postanowienia określone w art. 6 ust. 3.

2. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej Umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, zawartej między Przedsiębiorstwem a Odbiorcą na czas oznaczony lub na czas nieoznaczony.

3. Ścieki przemysłowe wprowadzane do sieci kanalizacyjnej powinny spełniać wymagania zawarte w Rozporządzeniu Ministra Budownictwa z dnia 14 lipca 2006r. (j.t. Dz. U. 2016, poz. 1757). w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych.

§ 6. 1. Po podpisaniu protokołów z odbiorów technicznych prac budowlano-montażowych wybudowanego przez Odbiorcę przyłącza do sieci wodociągowej/kanalizacyjnej należy złożyć wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków.

2. Przedsiębiorstwo jest obowiązane do zawarcia Umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzenie ścieków z podmiotem lub osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie Umowy.

3. Umowa określa szczegółowe obowiązki stron, w tym zasady utrzymania przyłączy oraz warunki usuwania ich awarii.

§ 7. Umowa, o której mowa w § 5 ust.1 i ust.2 może być zawarta z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.

§ 8. Jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkami wielolokalowymi Umowa, o której mowa w § 5 ust.1 i ust. 2, zawierana jest z właścicielem lub z zarządcą budynku.

§ 9. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego Przedsiębiorstwo zawiera umowy z osobami korzystającymi z lokali wskazanymi we wniosku po spełnieniu warunków określonych w art. 6 ust. 6 Ustawy.

§ 10. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić zawarcia Umowy dla budynków wielolokalowych jeżeli wnioskodawca nie spełni warunków określonych w art. 6 ust. 6 Ustawy.

§ 11. Treść umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków nie może ograniczać praw i obowiązków stron, wynikających z przepisów Ustawy, z przepisów wykonawczych do Ustawy oraz z niniejszego Regulaminu.

§ 12. 1. Odbiorcy zabrania się:

- 1) poboru wody z pominięciem Wodomierza głównego i odprowadzania ścieków z pominięciem urządzeń pomiarowych;
- 2) zmiany lokalizacji Wodomierzy i urządzeń pomiarowych bez pisemnej zgody Przedsiębiorstwa;
- 3) zrywania plomb i osłon plombowych bez zgody Przedsiębiorstwa;
- 4) wprowadzania do kanalizacji sanitarnej odpadów stałych, które mogą powodować zmniejszenie przepustowości przewodów kanalizacyjnych.

2. Koszty kontroli stwierdzającej naruszenie postanowień ustawy lub niniejszego regulaminu ponosi w całości Odbiorca usług.

Rozdział 4.

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

§ 13. 1. Podstawowe zasady rozliczeń za zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków określają przepisy Ustawy oraz postanowienia Umowy.

2. Ilości dostarczanej wody ustalana jest na podstawie wskazań Wodomierza głównego zainstalowanego na przyłączy wodociągowym. Wskazania Wodomierza głównego odczytuje Przedsiębiorstwo w okresach obrachunkowych określonych w Umowie.

3. Ilość ścieków wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej przez Odbiorcę ustalana jest na podstawie odczytów z urządzenia pomiarowego zamontowanego przez Odbiorcę i na jego koszt w miejscu wskazanym przez Przedsiębiorstwo, a w przypadku jego braku wg wskazań wodomierza głównego, jako ilość równą ilości pobranej wody z sieci wodociągowej lub ujęć własnych.

4. W rozliczeniach ilości odprowadzanych ścieków, ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie Wodomierza dodatkowego zainstalowanego na koszt Odbiorcy i na warunkach ustalonych przez Przedsiębiorstwo.

5. Rozliczenia z Odbiorcami za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są przez Przedsiębiorstwo zgodnie z taryfami wprowadzonymi na podstawie obowiązujących przepisów.

6. W rozliczeniach, strony Umowy zobowiązane są stosować aktualnie obowiązującą taryfę zatwierdzoną decyzją organu regulującego, bądź wprowadzoną w trybie art. 24f ust. 2 Ustawy bez konieczności zmiany Umowy.

§ 14. Długość okresu rozliczeniowego określa Umowa, przy czym jest to okres nie krótszy niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż sześć miesięcy.

Rozdział 5.

Warunki przyłączenia do sieci

§ 15. Przedsiębiorstwo na pisemny wniosek podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci:

- 1) ma obowiązek wydać warunki przyłączenia do sieci w sytuacji, gdy istnieje możliwość techniczna prawidłowej realizacji usługi w terminie 21 dni od dnia złożenia wniosku w przypadku budynków mieszkalnych jednorodzinnych w tym znajdujących się w zabudowie zagrodowej lub 45 dni od dnia złożenia wniosku w pozostałych przypadkach.
- 2) jest obowiązane potwierdzić pisemnie złożenie przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, określając w szczególności datę jego złożenia;
- 3) ma prawo odmówić przyłączenia do sieci wodno-kanalizacyjnej uzasadniając odmowę ich wydania (brak wystarczających mocy produkcyjnych, odpowiednich warunków technicznych umożliwiających prawidłową realizację usług, przyłączy zostało wykonane niezgodnie z obowiązującymi przepisami i powszechnie obowiązującymi normami budowlanymi).

§ 16. Zakres budowy urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych:

- 1) realizację budowy przyłączy do sieci, studni wodomierzowej oraz pomieszczenia przewidzianego do lokalizacji Wodomierza głównego i urządzenia pomiarowego zapewnia na własny koszt osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci;
- 2) koszty zainstalowania i utrzymania Wodomierza głównego pokrywa Przedsiębiorstwo, a urządzenia pomiarowego i Wodomierza dodatkowego Odbiorca;
- 3) koszty włączenia przyłączy wodociągowego lub kanalizacyjnego do sieci wodociągowej albo kanalizacyjnej pokrywa Przedsiębiorstwo.

Rozdział 6.

Techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 17. Przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej następuje po spełnieniu warunków przyłączenia, określonych przez Przedsiębiorstwo, zwanych dalej „warunkami przyłączenia.”

§ 18. 1. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej może występować podmiot lub osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci.

2. Podmiot lub osoba, o której mowa w ust.1, składa w Przedsiębiorstwie wniosek w formie pisemnej o wydanie warunków przyłączenia.

3. Do wniosku o określenie warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej należy załączyć plan zabudowy lub szkic sytuacyjny, określający usytuowanie przyłącza w stosunku do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i sieci uzbrojenia terenu.

4. Plan zabudowy lub szkic sytuacyjny należy sporządzić na kopii aktualnej mapy zasadniczej lub mapy jednostkowej przyjętej do państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego w skali 1:500.

§ 19. 1. Wniosek o wydanie warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej powinien w szczególności zawierać:

- 1) dane wnioskodawcy (Imię i nazwisko lub nazwę, adres zamieszkania lub siedziby ubiegającego się o przyłączenie do sieci)
- 2) określenie:
 - a) lokalizacji nieruchomości lub obiektu który ma zostać przyłączony do sieci, w tym jego adres i numer działki ewidencyjnej, na której się znajduje;
 - b) przeznaczenia i sposobu wykorzystywania nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci;
 - c) dobowego zapotrzebowania na wodę z podziałem na wodę do celów bytowych, technologicznych, przeciwpożarowych oraz innych, z uwzględnieniem przepływów średniodobowych i maksymalnych godzinowych oraz wielkości ładunku zanieczyszczeń, oraz ilości i jakości odprowadzanych ścieków z podziałem na ścieki bytowe i przemysłowe;
 - d) proponowanego terminu rozpoczęcia poboru wody.
- 3) plan zabudowy lub szkic sytuacyjny, określający usytuowanie przyłącza w stosunku do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i sieci uzbrojenia terenu.

§ 20. 1. Przedsiębiorstwo wydaje warunki przyłączenia w terminach określonych w § 15 Regulaminu.

2. Warunki przyłączenia są ważne 2 lata od dnia ich wydania.

3. Warunki przyłączenia powinny określać w szczególności:

- 1) miejsce włączenia,
- 2) średnicę i rodzaj materiału przyłącza,
- 3) wymagania dotyczące:
 - a) miejsca zainstalowania Wodomierza głównego,
 - b) miejsca zainstalowania urządzenia pomiarowego,

Rozdział 7.

Sposób dokonywania odbioru przyłączy wodociągowe – kanalizacyjnych przez Przedsiębiorstwo

§ 21. 1. Przedsiębiorstwo dokonuje odbioru przyłącza wodociągowego albo kanalizacyjnego na pisemny wniosek wnioskodawcy.

2. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, Przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z warunkami przyłączenia oraz obowiązującymi przepisami i normami.

3. Odbiór końcowy przeprowadzany jest przy udziale stron lub ich upoważnionych przedstawicieli.

4. Odbiór końcowy jest wykonywany przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikowe) należy zgłaszać przed zasypaniem.

5. Przed zasypaniem należy wykonać geodezyjną inwentaryzację powykonawczą, w co najmniej dwóch egzemplarzach: dla Przedsiębiorstwa, a w przypadku budowy przyłącza w trybie pozwolenia na budowę dla Przedsiębiorstwa i dla urzędu właściwego dla spraw związanych z aktualizacją dokumentacji geodezyjnej.

§ 22. 1. Termin odbioru końcowego osoba ubiegająca się o przyłączenie uzgadnia z Przedsiębiorstwem, zgłaszając gotowość do odbioru z co najmniej 3 - dniowym wyprzedzeniem.

2. Z odbioru końcowego strony sporządzają protokół odbioru końcowego, który powinien zawierać co najmniej:

- 1) datę odbioru;
- 2) adres nieruchomości przyłączonej do sieci;
- 3) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy a) ;
- 4) rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego;
- 5) skład i podpisy członków komisji dokonującej odbioru.

§ 23. Jeżeli warunki przyłączenia obejmowały również wybudowanie przez osobę ubiegającą się o przyłączenie odcinka sieci lub innego urządzenia wodociągowego i kanalizacyjnego, to warunkiem przystąpienia do odbioru przyłącza jest wcześniejszy odbiór tych urządzeń, w trybie analogicznym do odbioru przyłącza.

Rozdział 8.

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

§ 24. 1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania Odbiorcom informacji dotyczących występujących zakłóceń w dostawie wody lub odprowadzaniu ścieków oraz awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

2. Wstrzymanie dostarczania wody lub odprowadzania ścieków może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia Odbiorców w przypadkach, gdy występują warunki stwarzające zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiające świadczenia usług w szczególności gdy:

- 1) z powodu awarii sieci nie ma możliwości prowadzenia dostarczania wody lub odprowadzania ścieków;
- 2) dalsze funkcjonowanie sieci stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska;
- 3) zaistnieje klęska żywiołowa lub działania osób trzecich;
- 4) wystąpienia siły wyższej.

3. O wstrzymaniu zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków, o którym mowa w ust. 2 Przedsiębiorstwo niezwłocznie informuje Odbiorców, w sposób zwyczajowo przyjęty (strona internetowa).

4. O przerwach w dostawie wody wynikających z planowanych prac konserwacyjno-remontowych Przedsiębiorstwo zawiadomi Odbiorców na 7 dni przed jej planowanym terminem w sposób zwyczajowo przyjęty. W przypadku, gdy planowana przerwa potrwa dłużej niż 24 godziny, Przedsiębiorstwo zapewni zastępczy punkt poboru wody.

Rozdział 9.

Standardy obsługi Odbiorców, a w szczególności sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków

§ 25. 1. Odbiorca 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 lub za pomocą poczty elektronicznej i rozpatrywane są przez osobę upoważnioną przez Prezesa Zarządu Przedsiębiorstwa.

3. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty wpływu.

§ 26. Jeżeli strony nie ustaliły w Umowie inaczej, obowiązują następujące wymagania w zakresie udzielania informacji i odpowiedzi, w związku z niedotrzymaniem ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody lub wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków:

- 1) udzielenie informacji na żądanie Odbiorców następuje w ciągu:
 - a) niezwłocznie – na telefoniczne żądanie według stanu wiedzy w chwili udzielania informacji,
 - b) 14 dni –jeżeli wymaga przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.

§ 27. Potencjalni odbiorcy usług wodociągowo-kanalizacyjnych mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności usług Przedsiębiorstwa:

- 1) w Urzędzie Miejskim w Czarnej Białostockiej, który udostępnia nieodpłatnie wgląd w siedzibie lub na jego stronie internetowej:
 - a) w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy,
 - b) w miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego,
 - c) w niniejszy Regulamin,
 - d) w wieloletni plan inwestycyjny gminy Czarna Białostocka.
- 2) w Przedsiębiorstwie, udostępniającym nieodpłatnie w siedzibie Przedsiębiorstwa lub na jego stronach internetowych następujące dokumenty:
 - a) wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych;
 - b) niniejszy Regulamin;
 - c) taryfa;
 - d) wzór wniosku o zawarcie umowy o dostawę wody lub odprowadzanie ścieków,
 - e) wzór wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci;
 - f) wzór wniosku o dokonanie odbioru przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego;
 - g) wzór wniosku o wydanie warunków technicznych na dodatkowy wodomierz;
 - h) wzór wniosku o dokonanie odbioru wodomierza dodatkowego.

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 28. Woda do celów przeciwpożarowych dostępna jest z urządzeń wodociągowych posiadanych przez Przedsiębiorstwo a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§ 29. Zapewnienie dostarczania wody na cele przeciwpożarowe następuje na podstawie Umowy zawieranej pomiędzy gminą Czarną Białostocką, Przedsiębiorstwem i jednostką straży pożarnej. Uprawnieni do poboru wody z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci są jednostki straży pożarnej.

§ 30. Ilość wody pobieranej na cele pożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę straży pożarnej Przedsiębiorstwu niezwłocznie, przy czym nie później niż do dnia siódmego następującego po zakończeniu każdego miesiąca.

§ 31. Należnością za wodę pobraną na cele pożarowe obciążana jest Gmina na podstawie oddzielnej Umowy.