

„Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na obszarze Gminy Tuchola

Rozdział I Postanowienia ogólne

§ 1.

1. Regulamin określa warunki korzystania z usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi za pomocą urządzeń wodociągowych oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych na terenie gminy Tuchola.
2. Ilekroć w regulaminie niniejszym używa się określenia „ustawa” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków /Dz. U. Nr 72 poz. 747 z późn. zmianami/.
3. Odbiorcą w znaczeniu niniejszego regulaminu jest odbiorca usług zdefiniowany w art. 2, pkt.3 ustawy.
4. Przedsiębiorstwem w rozumieniu niniejszego Regulaminu jest przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zdefiniowane w art. 2, pkt. 4 ustawy.

§ 2.

1. Przedsiębiorstwo wykonuje swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków udzielone decyzją Zarządu Miejskiego w Tucholi z dnia 18 września 2002 r., znak WIIRG-4/02
2. Przedsiębiorstwo świadczy usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków wyłącznie na podstawie pisemnej Umowy zawartej z Odbiorcą.

§ 3.

Odbiorca wody powinien racjonalnie gospodarować wodą i używać ją zgodnie z przeznaczeniem oraz warunkami wynikającymi z zawartej Umowy.

Rozdział II Minimalny poziom świadczonych usług w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków

§ 4.

Poziom świadczonych usług Przedsiębiorstwa w zakresie ilości, jakości oraz ciągłości dostarczania wody i odprowadzania ścieków określa zezwolenie, o którym mowa w § 2 oraz pozwolenie wodno-prawne wydane na podstawie odrębnych przepisów.

§ 5.

1. Maksymalną ilość dostarczanej wody określa Umowa o zaopatrzenie w wodę zawarta z Odbiorcą. Umowa winna także określać maksymalne ilości oraz dopuszczalny poziom zanieczyszczeń dostarczanych ścieków wynikający z posiadanych przez Przedsiębiorstwo technicznych i technologicznych możliwości ich oczyszczenia.
2. Wymagane ciśnienie wody określają przepisy w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie.
3. Woda do spożycia przez ludzi winna odpowiadać jakościowo wymogom określonym przez Ministra Zdrowia.
4. Dopuszczalne zanieczyszczenia ścieków przemysłowych oraz warunki ich wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych regulują przepisy Rozporządzenia Ministra właściwego do spraw gospodarki przestrzennej i mieszkaniowej wydane na podstawie art. 11 ustawy.

§ 6.

Przedsiębiorstwo jest obowiązane do regularnego monitorowania jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi oraz do kontroli warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych i informowania Burmistrza Tucholi o nieprawidłowościach w jakości wody.

Rozdział III Szczegółowe warunki i tryb zawierania Umów z Odbiorcami usług

§ 7.

1. Zawarcie Umowy o dostarczaniu wody lub odprowadzanie ścieków następuje na pisemny wniosek osoby,

której nieruchomości została przyłączona do sieci znajdującej się w posiadaniu Przedsiębiorstwa.
2.Z Odbiorcami korzystającymi zarówno z usług zaopatrzenia w wodę, jak i z usług odprowadzania ścieków, Przedsiębiorstwo może zawrzeć jedną Umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

§ 8.

Umowa, o której mowa w § 7 zawiera w szczególności postanowienia określone w art. 6, ust.3 Ustawy.

§ 9.

- 1.Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków może być zawartanaczas nieokreślony lub określony.
- 2.Umowa winna dopuszczać jej rozwiązanie przez Odbiorcę za wypowiedzeniem lub na zgodnywniosek stron.
- 4.Przedsiębiorstwo może odstąpić od Umowy w przypadkach przewidzianych w art. 8 ust 1 ustawy.
- 5.Przedsiębiorstwo ma prawo wypowiedzieć umowę właścicielowi lub zarządcy budynku wielolokalowego jeżeli w trakcie jej obowiązywania wystąpią warunki uniemożliwiające jej spełnienie, w szczególności warunki uniemożliwiające ustalenie należności za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki dla poszczególnych Odbiorców usług w tym budynku.
- 6.W przypadku zmiany Odbiorcy usług, następuje wygaśnięcie Umowy zawartejz dotychczasowym Odbiorcą.
- 7.Rozwiązanie Umowy skutkuje zastosowaniem przez Przedsiębiorstwo środków technicznychuniemożliwiających dalsze korzystanie z usług.

§ 10.

- 1.Odbiorca usług składa do Przedsiębiorstwa pisemny wniosek o zawarcie Umowy w terminieokreślonym w warunkach technicznych przyłączenia lub umowie o przyłączenie do sieci,a w przypadku zmiany Odbiorcy usługi bez konieczności zmiany pozostałych warunkówświadczenia usług, niezwłocznie po jej wystąpieniu. Ponowne przyłączenie do sieci, powcześniejszym odcięciu dostawy wody lub zamknięciu przyłącza kanalizacyjnego następuje pozłożeniu przez Odbiorcę wniosku o zawarcie Umowy.
- 2.Przedsiębiorstwo w terminie 14 dni od daty złożenia wniosku, przedkłada Odbiorcy do podpisu projekt Umowy.
- 3.Postanowienia ust. 1 i 2 mają odpowiednie zastosowanie również w przypadku składania przezwłaściciela/zarządcę budynku wielolokalowego wniosku o zawarcie Umów z osobami korzystającymi z lokali.

§ 11.

- 1.Przedsiębiorstwo określa cykl rozliczeń obowiązujący Odbiorców usług w zależności od lokalnych warunków technicznych i ekonomicznych świadczenia usług a także postanowień określonych w odrębnych przepisach prawnych.
- 2.Mogą obowiązywać różne cykle (okresy) rozliczeń dla poszczególnych taryfowych grup Odbiorcówusług lub obszaru.

§ 12.

Odbiorca usług zgodnie z zawartą Umową ma prawo:

- a)do dostawy wody o odpowiednim ciśnieniu i odpowiedniej jakości oraz do ciągłego i niezawodnego odbioru ścieków,
- b)zgłaszania reklamacji dotyczących wysokości naliczonych opłat za wodę i ścieki,
- c)wnioskować do Przedsiębiorstwa o przeprowadzenie kontroli funkcjonowania wodomierza,
- d)domagać się odszkodowania za udokumentowane szkody powstałe wzwiazkuz wykonaniem, utrzymaniem i eksploatacją urządzeń zaopatrzenia w wodę i urządzeń kanalizacyjnych, z wyjątkiem tych, o których mowa w § 13,
- e)uzyskać wskazanie zastępczych źródeł zaopatrzenia w wodę w przypadku przerw w dostawie wody powyżej 12 godzin.

§ 13.

- 1.Odbiorcy usług zobowiązani są do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami Ustawy i nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez

Przedsiębiorstwo oraz nie utrudniający działalności Przedsiębiorstwa, a w szczególności do:

- a) użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwość wystąpienia awarii, skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej na skutek m.in. cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania,
 - b) montażu i utrzymania zaworów antyskażeniowych w przypadkach i na warunkach określonych odrębnymi przepisami,
 - c) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej,
 - d) informowania Przedsiębiorstwa o własnych ujęciach wody, w celu prawidłowego ustalania opłat za odprowadzanie ścieków,
 - e) wykorzystywania wody z sieci wodociągowej oraz korzystania z przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach określonych w warunkach przyłączenia do sieci oraz pisemnej Umowy zawartej z Przedsiębiorstwem,
 - f) zapewnienia niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie na swój koszt,
 - g) zapewnienia niezawodnego działania wodomierzy i urządzeń pomiarowych poprzez ich odpowiednie zabezpieczenie przed uszkodzeniami mechanicznymi lub skutkami niskich temperatur a także prawidłowe utrzymanie studzienki czy też pomieszczenia, w którym są zamontowane oraz przed dostępem osób nieuprawnionych,
 - h) podjęcia działań ograniczających skutki awarii oraz udostępniania Przedsiębiorstwu terenu w celu usunięcia awarii lub kontroli działania urządzeń pomiarowych, wodociągowych, kanalizacyjnych i przyłączy,
 - i) pokrycia kosztów sprawdzenia wodomierza, o którym mowa w par.12, pkt. c, przez obwodowe lub okręgowe urzędy miar, w przypadku stwierdzenia jego prawidłowego działania, likwidacji na swój koszt zbiorników bezodpływowych po włączeniu nieruchomości do sieci kanalizacyjnej.
2. Odbiorca zobowiązany jest do natychmiastowego usunięcia awarii na przyłączy będącym w jego posiadaniu. Jeśli tego nie uczyni w ciągu 5 godzin od jej wystąpienia, Przedsiębiorstwo może usunąć awarię we własnym zakresie, a kosztami obciążyć Odbiorcę.
3. Odbiorca usług zobowiązany jest do natychmiastowego powiadomienia Przedsiębiorstwa o wszelkich:
- a) stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomby,
 - b) zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci.
4. Odbiorca jest zobowiązany do terminowego regulowania należności za dostawę wody i odprowadzanie ścieków.
5. Dostarczający ścieki zobowiązany jest do natychmiastowego powiadomienia Przedsiębiorstwa o zrzutach awaryjnych lub zmianie jakości ścieków odbiegających od warunków Umowy.

Rozdział IV

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

§ 14.

Zasady rozliczeń za zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków określają przepisy ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

§ 15.

Rozliczenia za dostarczaną wodę i odprowadzane ścieki są prowadzone przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków.

§ 16.

1. Należność za dostarczoną wodę i odprowadzane ścieki ustala się jako iloczyn taryfowych cen i stawek opłat oraz odpowiadających im ilości świadczonych usług.
2. Ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie odczytu wodomierza głównego.
3. W przypadku zawarcia umów z użytkownikami lokali w budynkach wielolokalowych ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie wskazań zainstalowanych tam wodomierzy.

§ 17.

W przypadku braku wodomierza ilość zużytej wody określa się na podstawie przeciętnych norm zużycia określonych w odrębnych przepisach.

§ 18.

W przypadku awarii wodomierza ilość poboru wody ustala się według zasad określonych w odrębnych przepisach.

§ 19.

1. Ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.
2. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzanych ścieków ustala się jako równość dostarczonej wody przez Przedsiębiorstwo z uwzględnieniem poboru wody z innych źródeł.

§ 20.

1. 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 dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt dostarczającego ścieki.
2. Szczegółowe zasady rozliczania ilości bezpowrotnie zużytej wody zostaną określone w zawartej z Odbiorcą Umowie.

§ 21.

Wniesiona przez odbiorcę reklamacja nie wstrzymuje obowiązku uregulowania należności. W przypadku stwierdzenia nadpłaty, zostanie ona zaliczona na poczet przyszłych należności, a na żądanie Odbiorcy usług jej zwrot następuje w ciągu 14 dni od daty złożenia wniosku w tej sprawie.

§ 22.

Przy rozliczeniach z Odbiorcami, Przedsiębiorstwo obowiązane jest stosować taryfę zatwierdzoną Uchwałą Rady Miejskiej bądź wprowadzoną w trybie art. 24 ust. 8 Ustawy.

§ 23.

Taryfa wymaga ogłoszenia w miejscowej prasie, co najmniej 7 dni przed wejściem jej w życie.

§ 24.

1. Taryfa obowiązuje przez 1 rok z zastrzeżeniem art. 24 ust. 5a, 5b i 9a Ustawy.
2. Zmiana taryfy nie wymaga zmiany Umowy o dostarczenie wody i odprowadzanie ścieków.

§ 25.

Za wodę:

- a) pobraną z publicznych studni i źródeł ulicznych,
- b) zużytą do zasilania publicznych fontann i na cele przeciwpożarowe,
- c) zużytą do zraszania publicznych ulic i publicznych terenów zielonych

Przedsiębiorstwo obciąża Gminę na podstawie cen i stawek ustalonych w taryfie, w ilościach wynikających ze wskazań urządzeń pomiarowych lub zawartych porozumień.

Rozdział V

Warunki przyłączenia do sieci oraz sposób dokonywania odbioru przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wykonanego przyłącza

§ 26.

1. Przedsiębiorstwo jest obowiązane przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług. Możliwości te są warunkowane usytuowaniem nieruchomości oraz zdolnościami dostawczymi istniejącej sieci wodociągowej oraz zdolnościami przepustowymi istniejącej sieci kanalizacyjnej.
2. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może występować osoba posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci.
3. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien w szczególności zawierać:
 - a) dane dotyczące identyfikacji wnioskodawcy,
 - b) adres podłączanej nieruchomości,
 - c) rodzaj podłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne),
 - d) formę, termin i sposób płatności za podłączenie,
 - e) dane wykonawcy,

f) datę i podpis wnioskodawcy.

4. W uzasadnionych przypadkach Przedsiębiorstwo może wyrazić zgodę na przyłączenie osobie, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

§ 27.

Do wniosku Odbiorca ubiegający się o przyłączenie do sieci załącza:

- a) dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek a w przypadku nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, opis jego statusu prawnego w stosunku do nieruchomości,
- b) aktualną mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

§ 28.

1. Przedsiębiorstwo określa warunki przyłączenia i przekazuje je wnioskodawcy w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia złożenia wniosku. W przypadkach szczególnych przyłączenie do sieci następuje na podstawie umowy o przyłączenie, której projekt sporządza Przedsiębiorstwo.

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

3. Warunki przyłączenia określają:

- a) miejsce i sposób przyłączenia sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej z instalacjami Odbiorcy,
- b) maksymalne dobowe zapotrzebowanie na pobór wody,
- c) miejsca zainstalowania wodomierza głównego oraz miejsca zainstalowania urządzenia pomiarowego liczącego ilość odprowadzanych ścieków,
- d) dopuszczalną ilość i jakość odprowadzanych ścieków,
- e) termin ważności warunków przyłączenia.

4. Realizację budowy przyłącza, studni wodomierzowej oraz pomieszczenia do lokalizacji wodomierza głównego zapewnia na swój koszt osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci.

5. Koszty zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego u Odbiorcy pokrywa Przedsiębiorstwo, z wyjątkiem:

- wodomierzy do czasowego wykorzystania,
- wodomierzy sprzężonych dla celów p.poż.,
- wodomierzy na instalacjach wewnętrznych oraz urządzeń pomiarowych.

6. Wydanie warunków technicznych oraz uzgodnienie projektu jest odpłatne.

§ 29.

1. Warunki przyłączenia względnie umowa o przyłączenie stanowi podstawę do rozpoczęcia realizacji prac projektowych oraz budowlano-montażowych.

2. Określone w warunkach względnie umowie o przyłączenie próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

3. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w ust. 2 są potwierdzane przez strony w protokołach, których wzory, uwzględniając postanowienia § 31, określa Przedsiębiorstwo.

§ 30.

1. Przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może nastąpić po spełnieniu warunków przyłączenia, o których mowa w § 28, a przypadku zawarcia umowy o przyłączenie do sieci, od spełnienia warunków w niej określonych.

2. W przypadku, gdy nieruchomość Odbiorcy usług usytuowana jest w miejscu dla którego w momencie realizacji przyłącza uchwalone przez radę gminy plany rozwoju i modernizacji nie przewidyują wyposażenia w urządzenia wodociągowo-kanalizacyjne, Odbiorca może je wybudować a potem przekazać Przedsiębiorstwu na warunkach uzgodnionych w umowie o przyłączeniu.

3. Umowa o przyłączenie powinna w szczególności określać koszty związane z realizacją przedsięwzięcia określonego w ust. 2, zasady finansowania i sposób rozliczeń wraz z wymaganą dokumentacją.

4. Przedsiębiorstwo nie może odmówić nieodpłatnego przejęcia od Odbiorcy wybudowanego przez niego przyłącza.

§ 31.

1. Odbiór przyłącza dokonywany jest na podstawie końcowego protokołu odbioru technicznego według zasad określonych w warunkach przyłączenia względnie umowie o przyłączenie.

2. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:

- a) datę odbioru,
- b) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju: wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości,
- c) rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego,
- d) skład komisji, w tym: wykonawcę i użytkownika,
- e) adres nieruchomości do której wykonano podłączenie,
- f) podpisy członków komisji.

3. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony upoważnia Odbiorcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie Umowy.

4. Przedsiębiorstwo rozpoczyna dostawę wody lub odprowadzanie ścieków nie później, niż w ciągu 7 dni od daty podpisania Umowy lub w terminie uzgodnionym z odbiorcą.

Rozdział VI

Techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 32.

1. Poziom dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w poszczególnych latach wyznaczają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych Przedsiębiorstw oraz wieloletnie plany inwestycyjne gminy opracowane na podstawie studium warunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy oraz miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego gminy.

1. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci w przypadku braku wystarczających mocy produkcyjnych oraz niewystarczających warunków technicznych uniemożliwiających realizację usługi.

2. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci jeśli przyłącze zostało wykonane bez uzyskania zgody Przedsiębiorstwa bądź zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi.

§ 33.

1. W zakresie dostawy wody, miejscem wydania rzeczy w rozumieniu kodeksu cywilnego, jest zawór za wodomierzem głównym.

2. W przypadku przyłącza kanalizacyjnego miejscem rozdziału sieci i odpowiedzialności jest granica własności przyłącza.

Rozdział VII

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

§ 34.

Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania Odbiorcom usług informacji dotyczących występujących zakłóceń zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków oraz awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

§ 35.

O przewidywanych zakłóceniach w realizacji usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków Przedsiębiorstwo winno uprzedzić Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty co najmniej na 2 dni przed planowanym terminem.

§ 36.

Wstrzymanie zaopatrzenia w wodę i 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 zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków,
- 2) dalsze funkcjonowanie sieci stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska.

O wstrzymaniu zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków Przedsiębiorstwo niezwłocznie informuje Odbiorców, w sposób zwyczajowo przyjęty.

§ 37.

Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadkach i na

warunkach określonych w art. 8 Ustawy.

§ 38.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, które odcięło dostawę wody, jest obowiązane do równoczesnego udostępnienia zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformowania o możliwościach korzystania z tego punktu.

§ 39.

Jeżeli w wyniku nieprawidłowej eksploatacji przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, będącego własnością Odbiorcy, powstanie zagrożenie istotnego obniżenia poziomu usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo, wzywa Ono Odbiorcę do niezwłocznego usunięcia przyczyn zagrożeń a w przypadku gdy takie wezwanie nie jest skuteczne, może okresowo odciąć dopływ wody lub odpływ ścieków i przystąpić do usuwania przyczyn zagrożenia, obciążając Odbiorcę poniesionymi w związku z tymi pracami kosztami.

§ 40.

Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do zawiadomienia 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.

§ 41.

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 przez zainteresowanego w siedzibie Przedsiębiorstwa.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji w terminie 14 dni od daty wpływu.

§ 42.

W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin Przedsiębiorstwo powinno zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować Odbiorcę o jego lokalizacji i warunkach korzystania.

Rozdział VIII

Standardy obsługi Odbiorców usług

Sposób załatwiania reklamacji oraz wymiana informacji w zakresie zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków

§ 43.

Przedsiębiorstwo winno zapewnić Odbiorcom należyty poziom usługi.

§ 44.

Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania na życzenie Odbiorcy lub z własnej inicjatywy pełnej informacji dotyczącej realizacji usługi a przede wszystkim informacji objętych regulaminem oraz zawartych w taryfie.

§ 45.

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

§ 46.

1. W przypadku dostaw wody o jakości niezgodnej z regulaminem lub przerw w dostawach wody Odbiorca usług może złożyć pisemną reklamację w terminie 14 dni licząc od dnia, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi, albo od dnia w którym usługa została wykonana, lub miała być wykonana.
2. Reklamacja może zostać wniesiona w innych niż wymienione w ust. 1 przypadkach niewykonania, lub nienależytego wykonania usługi.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres Odbiorcy,
 - b) przedmiot reklamacji,
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie,

e) numer i datę Umowy,

f) podpis Odbiorcy.

4. Zgłoszona reklamacja wymaga pisemnego potwierdzenia jej przyjęcia oraz ewidencji w rejestrze reklamacji Przedsiębiorstwa.

5. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie dłużej jednak, niż w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia.

6. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź winna zawierać:

a) nazwę Przedsiębiorstwa,

b) powołanie podstawy prawnej,

c) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji,

d) pouczenie w sprawie możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie,

e) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Przedsiębiorstwo, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

7. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację winna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.

8. W przypadku uwzględnienia reklamacji Przedsiębiorstwo powiadamia Odbiorcę o wyniku rozpatrzenia, a także o wysokości i formie wypłaty przyznanego odszkodowania lub należności.

9. Zaliczenie odszkodowania lub należności na poczet przyszłych należności może nastąpić jedynie na wniosek Odbiorcy usługi.

10. W celu usunięcia awarii:

1) Przedsiębiorstwo informuje Odbiorcę o konieczności wejścia na jego teren,

2) Odbiorca nie ma prawa odmówić Przedsiębiorstwu wejścia na swój teren w pasie o szerokości 3 m przebiegu sieci wodociągowej i w pasie 5 m przebiegu sieci kanalizacyjnej. W tym pasie gruntu Odbiorca nie ma prawa sadzenia drzew i wykonywania trwałych elementów małej architektury,

3) Odbiorca zobowiązany jest poinformować Przedsiębiorstwo o urządzeniach będących własnością Odbiorcy, które są w pasie gruntu określonego w pkt. 2,

4) Odbiorca nie ma prawa żądać odszkodowania za szkody wynikłe wskutek nie zastosowania się do ustaleń zawartych w pkt. 2 i 3,

5) Przedsiębiorstwo jest zobowiązane po usunięciu awarii do niezwłocznego przywrócenia terenu do stanu pierwotnego lub ustalenia z Odbiorcą terminu realizacji w przypadkach odpowiednich warunków atmosferycznych oraz do protokolarnego ustalenia z Odbiorcą powstałych szkód wynikłych z tytułu awarii i przy jej usuwaniu.

Powyższe ustalenia dotyczą również przyłączy do tych sieci, o ile są one własnością Przedsiębiorstwa.

Rozdział IX

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 47.

Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa są:

a) gminna ochotnicza straż pożarna,

b) powiatowa straż pożarna.

§ 48.

Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa dokonywana jest w miejscach uzgodnionych z Przedsiębiorstwem, a przede wszystkim z każdego hydrantu w przypadku pożaru.

§ 49.

Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa zobowiązani są do powiadomienia Przedsiębiorstwa o miejscu pożaru niezwłocznie po przystąpieniu do poboru wody z hydrantów będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa.

§ 50.

1. Przedsiębiorstwo obciąża gminę za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując ceny ustalone w taryfie, może też zawrzeć Umowę z gminą, w której określone zostaną zasady rozliczeń za pobraną wodę na cele przeciwpożarowe jak i inne cele wymienione w art. 22 Ustawy.

2. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są za okresy roczne.

Rozdział X

Przepisy końcowe

§ 51.

W sprawach nie objętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy prawa, a w szczególności ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. Nr 72, poz. 747 z p. zm.) wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.

§ 52.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udostępnienia na żądanie Odbiorcy niniejszego regulaminu".

§ 2. Uchwała wchodzi w życie w ciągu 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Kujawsko-Pomorskiego.

Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały tracą moc uchwały Rady Miejskiej w Tucholi Nr LIV/488/02 z dnia 28 czerwca 2002 r. oraz Nr XL/359/06 z dnia 26 stycznia 2006 r. w sprawie przyjęcia „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na obszarze Gminy Tuchola”.