

**UCHWAŁA NR XXVII/199/2021
RADY GMINY WINNICA
z dnia 25 października 2021 r.**

**w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków
na terenie Gminy Winnica**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t. j. Dz. U. z 2021 r., poz. 1372) i art. 19, ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t. j. Dz. U. z 2020 r., poz. 2028 ze zm.) oraz po uzyskaniu pozytywnej opinii organu regulacyjnego, Rada Gminy Winnica uchwala, co następuje:

- §1.** Uchwala się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Winnica, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.
- §2.** Traci moc uchwała nr V/44/2019 Rady Gminy Winnica z dnia 1 kwietnia 2019 r. w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Winnica.
- §3.** Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Winnica.
- §4.** Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Mazowieckiego.

UZASADNIENIE

Zgodnie z art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t. j. Dz. U. z 2020 r., poz. 2028 ze zm.) regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków uchwała rada gminy.

Projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków opracowany przez Zakład Budżetowy w Winnicy Sp. z o.o., przyjęty uchwałą nr XXVI/195/2021 Rady Gminy Winnica z dnia 6 września 2021 r. w sprawie przyjęcia projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Winnica, został przesłany do zaopiniowania organowi regulacyjnemu, którym zgodnie z art. 27a ww. ustawy jest Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków wypełnia obowiązek nałożony przepisami prawa, a w szczególności zmianą ustawy z dnia 13 lutego 2020 r. o zmianie ustawy Prawo budowlane oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2020 r. poz. 471). Art. 7 ww. ustawy wprowadził do ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków zmiany dotyczące warunków przyłączenia do sieci.

Zmiany dotyczą m.in.:

- terminów na wydawanie warunków przyłączenia do sieci,
- określają obligatoryjne elementy wniosku o ich wydanie,
- określają termin ważności wydanych warunków,
- zakazano pobierania opłat za wydawanie warunków przyłączenia do sieci oraz za odbiór przyłączy.

W dniu 22 września 2021 r. do Rady Gminy w Winnicy wpłynęło postanowienie znak: WA.RZT.71.265B.2021 Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie z dnia 16.09.2021 r., o wydaniu pozytywnej opinii przedstawionego projektu Regulaminu, co jest podstawą do uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Winnica.

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY WINNICA

Rozdział 1 Przepisy ogólne

§ 1

Regulamin określa zasady zbiorowego zaopatrywania w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego na terenie gminy Winnica, w tym prawa i obowiązki Przedsiębiorstwa oraz Odbiorców.

Rozdział 2

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

§ 2

1. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o "Ustawie" należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t. j. Dz. U. z 2020 r., poz. 2028).
2. Użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym w szczególności Ustawa.

§ 3

1. W zakresie dostarczania wody przedsiębiorstwo jest zobowiązane do:
 - 1) Zapewnienia zdolności posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem oraz dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, a także zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody zgodną z rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. z 2017 r., poz. 2294 ze zm.),
 - 2) Prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości wody.
 - 3) Dokonać na własny koszt niezbędnych napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, za wyjątkiem usuwania uszkodzeń powstałych z winy Odbiorcy lub osób trzecich.
 - 4) Koszty nabycia, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego ponosi przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, a urządzenia pomiarowego - Odbiorca usług.
 - 5) Informować Odbiorców o jakości dostarczanej wody poprzez umieszczenie informacji na stronie internetowej Gminy Winnica.

§ 4

1. Osoby reprezentujące przedsiębiorstwo, po okazaniu pisemnego upoważnienia, mają prawo wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego Odbiorcy, w celu:
 - 1) zainstalowania lub demontażu wodomierza głównego;

- 2) przeprowadzenia kontroli wodomierza głównego lub wodomierzy dodatkowych i dokonania odczytu ich wskazań oraz dokonania badań i pomiarów;
 - 3) przeprowadzenia przeglądów i napraw urządzeń posiadanych przez Przedsiębiorstwo;
 - 4) sprawdzenia ilości i jakości ścieków wprowadzanych do sieci;
 - 5) odcięcia przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego lub założenia plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczenie wody do lokalu;
 - 6) usunięcia awarii przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.
2. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest po usunięciu awarii przywrócić teren do stanu pierwotnego.

§ 5

1. Dopuszcza się stosowanie systemu radiowego odczytu wskazań wodomierzy oraz wodomierzy przedpłatowych.
2. Przedsiębiorstwo może zainstalować u Odbiorcy wodomierz główny przedpłatowy:
 - 1) na wniosek Odbiorcy,
 - 2) na własny koszt, za zgodą Odbiorcy w przypadku gdy Odbiorca usług zalega z płatnościami za zużytą wodę i/lub odprowadzone ścieki.
3. Odbiorca zobowiązany jest do regulowania w terminie należności wynikających z wystawionych faktur za dostawę wody i odprowadzanie ścieków.

§ 6

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne w sytuacjach wymienionych w art. 8 ust. 1 Ustawy.

Rozdział 3

Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z Odbiorcami

§ 7

1. Umowa o dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków sanitarnych jest zawierana na pisemny wniosek osoby, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczana woda lub z której mają być odprowadzane ścieki, albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym. W sytuacji, gdy osoba korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym umowa zostanie zawarta po złożeniu przez nią oświadczenia o korzystaniu z zajmowanej nieruchomości.
2. Po zawarciu umowy Odbiorca jest zobowiązany do pisemnego poinformowania Przedsiębiorstwa o utracie prawa do korzystania z nieruchomości. Utrata prawa do korzystania z nieruchomości nie zwalnia Odbiorcy od obowiązków wynikających z umowy, w tym regulowania powstałych należności.

§ 8

1. Postanowienia umowy nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów Ustawy, przepisów wykonawczych oraz postanowień regulaminu.
2. Przedsiębiorstwo jest obowiązane do zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem, o zawarcie umowy.

§ 9

1. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony, na wniosek Odbiorcy może być zawarta również na czas określony.

2. Umowa zawiera w szczególności postanowienia wynikające z art. 6 ust. 3 Ustawy, a w przypadku zawarcia umowy na świadczenie usług przy zastosowaniu licznika przedpłatowego umowa zawiera ponadto:
 - a) informacje o przewidywanej do odbioru ilości wody i/lub odprowadzonych ścieków;
 - b) sposób prowadzenia rozliczeń;
 - c) okres obowiązywania umowy.
3. Umowa określa miejsce wykonania usługi dostawy wody i odbioru ścieków.

§ 10

1. Zmiana warunków umowy następuje poprzez zawarcie aneksu do umowy na piśmie, pod rygorem nieważności.
2. Nie wymaga zawarcia nowej umowy lub aneksu umowy zmiana dotycząca taryfy lub zmiana adresu do korespondencji. O zmianie adresu do korespondencji Odbiorca informuje Przedsiębiorstwo na piśmie.
3. Nie wymaga zawarcia nowej umowy lub aneksu umowy zmiana adresu nieruchomości, której dotyczy Umowa, w szczególności zmiana adresu lub nr działki z uwagi na jej podział, lub urzędową zmianę adresu nieruchomości.

§ 11

W przypadku zmiany Odbiorcy, korzystającego z nieruchomości przyłączonej do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej, Przedsiębiorstwo zawiera umowę z nowym Odbiorcą, z zachowaniem dotychczasowych warunków technicznych świadczonych usług.

§ 12

1. Jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi umowa jest zawierana z ich właścicielem lub z zarządcą.
2. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych Przedsiębiorstwo zawiera umowę także z osobą korzystającą z lokalu wskazaną we wniosku, jeżeli zostaną spełnione warunki wynikające z art. 6 ust. 6 oraz 6a Ustawy.
3. Wniosek, o którym mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu zawiera ponadto schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym, wraz z określeniem lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych.

§ 13

1. Umowa może być rozwiązana w drodze porozumienia stron.
2. Rozwiązanie przez Odbiorcę umowy za wypowiedzeniem, następuje poprzez złożenie pisemnego oświadczenia woli w siedzibie Przedsiębiorstwa lub przesłanie listem poleconym.
3. Umowa zawarta na czas określony ulega rozwiązaniu z chwilą upływu czasu, na jaki została zawarta.

§14

1. Umowa wygasa w przypadku;
 - 1) śmierci Odbiorcy będącego osobą fizyczną;
 - 2) zakończenia postępowania upadłościowego lub postępowania likwidacyjnego strony będącej przedsiębiorcą;
 - 3) utraty przez Przedsiębiorstwo zezwolenia na prowadzenie działalności w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzenia ścieków.

2. Umowa zawarta z osobą korzystającą z lokalu w budynku wielolokalowym, wygasa poza przyczynami wskazanymi w ust.1, również w razie wygaśnięcia umowy zawartej przez Przedsiębiorstwo z właścicielem lub zarządcą nieruchomości, w której znajduje się lokal.

§ 15

Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu umowy, Przedsiębiorstwo dokonuje zamknięcia przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego oraz demontuje wodomierz główny, chyba że zostanie zawarta umowa z nowym Odbiorcą na jego pisemny wniosek.

Rozdział 4

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

§ 16

1. Rozliczania za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcami wyłączenie na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.
2. Za okresy rozliczeniowe na przełomie zmiany taryf, ilość wody i ścieków naliczana będzie proporcjonalnie do zużycia wody i czasu przed i po wprowadzeniu nowej taryfy.
3. Przedsiębiorstwo zamieszcza zatwierdzoną taryfę albo tymczasową taryfę na swojej stronie internetowej lub udostępnia ją w punkcie obsługi klienta, a także zamieszcza na stronie BIP Urzędu Gminy w Winnicy.

§ 17

1. Ilość pobranej wody w budynkach wyposażonych w wodomierze główne ustala się zgodnie z ich wskazaniem.
2. Ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie wskazań wodomierza, jako równą ilości wody pobranej z sieci wodociągowej Przedsiębiorstwa. Ilość odprowadzonych ścieków może być też ustalana jako równa ilości wody pobranej, pomniejszonej o ilość wody bezpowrotnie zużytej (np. na podlewanie ogródka), określoną jako różnica między wskazaniem wodomierza głównego a wodomierza dodatkowego.

§ 18

1. Okres rozliczeniowy nie będzie dłuższy niż 90 dni i jest określony w umowie z Odbiorcą. Okres rozliczeniowy w wyjątkowych przypadkach może ulec wydłużeniu z przyczyn niezależnych od Przedsiębiorstwa, a w szczególności w przypadku bezskutecznych prób dokonania odczytu wskazań wodomierzy manualnych wynikających z nieobecności Odbiorcy w nieruchomości. W takim przypadku Przedsiębiorstwo informuje Odbiorcę o próbie odczytu poprzez pozostawienie informacji o niezastaniu.
2. Odbiorca ma prawo do wcześniejszego rozliczenia świadczenia usług poprzez podanie Przedsiębiorstwu wskazań wodomierzy będących podstawą do wystawienia faktury za dostawę wody i/lub odbiór ścieków.
3. Podanie wskazań wodomierzy przez Odbiorcę może odbywać się w formie pisemnej, za pośrednictwem poczty elektronicznej, faxem lub telefonicznie po dokonaniu autoryzacji Odbiorcy.

§ 19

1. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed

stwierdzeniem niesprawności działania wodomierza, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego.

2. Przedsiębiorstwo na wniosek Odbiorcy usług występuje o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego.
3. W przypadku gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza nie potwierdza zgłoszonych przez Odbiorcę usług zastrzeżeń, pokrywa on koszty sprawdzenia.

§ 20

1. Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzane ścieki w terminie określonym na fakturze, który nie może być krótszy niż 7 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.
2. Rozliczenie faktycznej ilości świadczonych przez Przedsiębiorstwo usług dokonywana jest na podstawie wskazań wodomierzy przynajmniej raz w roku.
3. Zgłoszenie przez Odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.
4. W przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub, na żądanie Odbiorcy usług, zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.

Rozdział 5

Warunki przyłączania do sieci

§ 21

Z wnioskiem o wydanie warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej może wystąpić osoba posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci lub osoba nie posiadająca tytułu prawnego do nieruchomości po podpisaniu przez nią stosownego oświadczenia.

§ 22

1. Wniosek o wydanie warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej zawiera postanowienia wynikające z art. 19a ust. 4 Ustawy, a ponadto osoba nie posiadająca tytułu prawnego do nieruchomości składa oświadczenie o posiadanym prawie do korzystania z nieruchomości.

§ 23

1. Przedsiębiorstwo określa warunki przyłączenia i przekazuje je wnioskodawcy w terminie:
 - 1) 21 dni – od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w przypadku budynków mieszkalnych jednorodzinnych, w tym znajdujących się w zabudowie zagrodowej;
 - 2) 45 dni – od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w pozostałych przypadkach.
2. W uzasadnionych przypadkach termin ten może ulec przedłużeniu o kolejne 21 lub 45 dni, o czym Wnioskodawca zostanie powiadomiony w formie pisemnej.
3. Warunki przyłączenia są ważne dwa lata od dnia ich określenia.
4. Warunki przyłączenia określają w szczególności:
 - 1) miejsce i sposób przyłączenia instalacji Odbiorcy do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej;
 - 2) okres ważności wydanych warunków przyłączenia;
 - 3) parametry techniczne przyłącza.

§ 24

1. W przypadku gdy wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych nie przewiduje w danym miejscu budowy sieci, osoba zainteresowana przyłączeniem do sieci może ją wybudować z własnych środków po uzyskaniu pisemnej zgody Przedsiębiorstwa i określeniu przez niego warunków technicznych.
2. Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych winny być określone w sposób wyczerpujący.

Rozdział 6

Warunki techniczne określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 25

1. Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych wynikają z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości Przedsiębiorstwa, dostarczania posiadaną infrastrukturą techniczną wody nadającej się do spożycia przez ludzi jak również, możliwości odprowadzania posiadaną infrastrukturą techniczną ścieków.
2. Dostępność do usług wodociągowo - kanalizacyjnych uzależniona jest od rozkładu i obszaru objętego sieciami oraz uwarunkowana jest położeniem instalacji odbiorcy względem sieci.
3. Potencjalni odbiorcy usług wodociągowych i/lub kanalizacyjnych mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności tych usług w siedzibie Przedsiębiorstwa.
4. Ustala się techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:
 1. przyłącza wodociągowe należy wykonywać z rur PE, PEHD lub PVC o średnicy dostosowanej do projektowanego przepływu klasy ciśnień min. PN10,
 2. na przyłączy wodociągowym zaprojektować zasuwę odcinającą,
 3. przyłącza kanalizacyjne należy wykonać z rur PCV o średnicy dostosowanej do projektowanego przepływu, o grubości ścianki dostosowanej do obciążenia terenu,
 4. za wodomierzem głównym, od strony instalacji wewnętrznej należy zastosować zabezpieczenie uniemożliwiające wtórne zanieczyszczenie wody zgodnie z wymogami przepływów zwrotnych określonymi w Polskiej Normie dotyczącej projektowania instalacji wodociągowych,
 5. budowy, przebudowy wodociągowe i kanalizacyjne w gruncie należy prowadzić możliwie najkrótszą i bezkolizyjną trasą.

Rozdział 7

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo odbioru wykonanego przyłącza

§ 26

1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, Przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez siebie warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej oraz projektem technicznym przyłącza – jeśli dotyczy.
2. Jeżeli warunki przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej obejmowały również wybudowanie przez przyszłego Odbiorcę ze środków własnych, urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych, to warunkiem przystąpienia do odbioru przyłącza jest wcześniejszy odbiór tych urządzeń.

3. Czynności określone w dokumentacji technicznej przyłączenia są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli Stron.
4. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem przyłącza, a wszelkie odcinki przyłącza ulegające zakryciu należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.
5. Odbiorca, po wykonaniu prac budowlanych, ma obowiązek wykonać inwentaryzację powykonawczą wybudowanego przyłącza, celem zgłoszenia do właściwego Ośrodka Dokumentacji Geodezyjnej.
6. W przypadku niedopełnienia obowiązku wynikającego z pkt. 5 zostaną podjęte przez Przedsiębiorstwo odpowiednie działania przewidziane prawem.

§ 27

1. Na wniosek Odbiorcy Przedsiębiorstwo sporządza protokół odbioru technicznego przyłącza.
2. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien w szczególności zawierać:
 - 1) adres nieruchomości, do której wykonano podłączenie;
 - 2) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, elementy uzbrojenia);
 - 3) osoby i podpisy osób uczestniczących w odbiorze;
 - 4) datę odbioru.

Rozdział 8

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

§ 28

1. W przypadku wystąpienia awarii przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego znajdującego się w posiadaniu Odbiorcy jest on zobowiązany do bezzwłocznego powiadomienia Przedsiębiorstwa o zaistniałej awarii oraz jej usunięcia na własny koszt.
2. Jeżeli awaria przyłącza Odbiorcy usług powoduje:
 - 1) zagrożenie obniżenia poziomu usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo;
 - 2) niebezpieczeństwo poniesienia szkody przez Przedsiębiorstwo lub osoby trzecie;
 - 3) zagrożenie środowiska,Przedsiębiorstwo jest uprawnione do podjęcia wszelkich technicznie dostępnych działań, celem usunięcia zagrożenia lub niebezpieczeństwa na koszt Odbiorcy.
3. Odbiorca usług może zlecić Przedsiębiorstwu usunięcie awarii przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego znajdujących się w posiadaniu Odbiorcy. W takim przypadku usunięcie awarii następuje za wynagrodzeniem określonym przy przyjęciu zlecenia. Awaria jest usuwana bez zbędnej zwłoki w terminie uzgodnionym pomiędzy Przedsiębiorstwem a Odbiorcą. Odbiorca zobowiązuje się dokonać zapłaty za zlecone usunięcie awarii przez Przedsiębiorstwo w terminie określonym na fakturze.
4. W przypadku zaistnienia okoliczności o których mowa w ust. 2 i braku realizacji przez Odbiorcę obowiązku usunięcia awarii w terminie 5 dni od jej zaistnienia na zasadach określonych w ust. 3, Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do usunięcia awarii przyłącza. Kosztami usunięcia awarii Przedsiębiorstwo obciąża Odbiorcę.

Rozdział 9

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

§ 29

1. W siedzibie Przedsiębiorstwa udostępniane są wszystkim zainteresowanym:
 - 1) aktualnie obowiązujące na terenie Gminy Winnica taryfy;
 - 2) tekst jednolity regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązujący na terenie Gminy Winnica;
 - 3) aktualne wyniki z przeprowadzonych analiz jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi;
 - 4) aktualny wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

§ 30

1. Przedsiębiorstwo ma obowiązek poinformowania Odbiorców o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty, z wyprzedzeniem co najmniej 48 godzin.
2. Przedsiębiorstwo ma obowiązek niezwłocznie poinformować Odbiorców, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach w dostawie wody, o ile ich czas trwania przekracza 12 godzin.
3. W przypadku budynków wielolokalowych Przedsiębiorstwo może o zdarzeniach wskazanych w ust. 2 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości, o ile planowany czas trwania przerwy w dostawie wody nie przekracza 12 godzin.
4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, Przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie Odbiorców wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

§ 31

1. Każdy Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych opłat za te usługi.
2. Reklamacje o których mowa w ust. 1 wnoszone są na piśmie, osobiście przez zainteresowanego w siedzibie Przedsiębiorstwa lub listem poleconym i rozpatrywane są przez Prezesa Przedsiębiorstwa.
3. Reklamacje powinny zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację;
 - 2) numer i datę umowy o dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków;
 - 3) przedmiot reklamacji;
 - 4) uzasadnienie;
 - 5) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację;
 - 6) podpis Odbiorcy.
4. Przedsiębiorstwo zobowiązane do rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni od daty wpływu reklamacji.

Rozdział 10
Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 32

1. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez Przedsiębiorstwo, a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.
2. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa:
 - 1) jednostki ochotniczych straży pożarnych działające na terenie Gminy Winnica;
 - 2) jednostki Komendy Powiatowej Państwowej Straży Pożarnej;
 - 3) inne jednostki i osoby wspomagające podmioty określone w pkt. 1 i 2.
3. Woda pobierana na cele przeciwpożarowe jest rozliczana na podstawie wodomierzy i/lub informacji udzielanych przez jednostki wymienione w pkt. 2.
4. Należności za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe ponosi Gmina Winnica.