

UCHWAŁA Nr. LXXI/390/23
RADY MIEJSKIEJ W PACANOWIE

Z dnia 28 listopada 2023 r.

w sprawie przyjęcia projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Pacanów, w celu przekazania go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu.

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt. 15 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 40, 572, 1463, 1688.. z późn. zm.) oraz art. 19 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 537, 1688. z późn. zm.). Rada Miejska w Pacanowie uchwala, co następuje:

§ 1.

Przyjmuje się projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Pacanów, stanowiący załącznik nr 1 do niniejszej Uchwały.

§ 2.

Przyjęty projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Pacanów przekazuje się do zaopiniowania organowi regulacyjnemu tj. Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej, Państwowemu Gospodarstwu Wodnemu Wody Polskie w Krakowie.

§ 3.

Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta i Gminy Pacanów

§4.

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady Miejskiej
/-/Artur Czub

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW A TERENIE GMINY PACANÓW

Rozdział I. Przepisy ogólne.

§ 1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Pacanów, zwany w dalszej części „Regulaminem”, określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, oraz prawa i obowiązki usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i odprowadzenia ścieków.

§ 2. Użyte w niniejszym regulaminie definicje i określenia oznaczają:

- 1) „Ustawa” – przez określenie to należy rozumieć Ustawę z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 537, 1688. z póź. zm.).
- 2) „Odbiorca usług” – przez określenie to należy rozumieć podmiot zdefiniowany w art.2, pkt 3 Ustawy.
- 3) „Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne” – przez określenie to należy rozumieć Gminę Pacanów, która w ramach zadań własnych prowadzi działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i odprowadzenia ścieków na swoim terenie. Bezpośrednio za działalność w zakresie dostawy wody i odbioru ścieków odpowiada Referat Komunalny UMiG Pacanów.

Rozdział II.

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

§ 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązane w zakresie prowadzonej działalności związane z dostarczaniem wody do:

- 1) Dostarczania wody do odbiorcy usług za pośrednictwem posiadanej sieci wodociągowej na podstawie zawartej z nim umowy w sposób ciągły i niezawodny
 - a) w ilości nie mniejszej niż 0,2 m³/dobę do pojedynczej posesji,
 - b) pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa mierzonym u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym,
- 2) Dostarczania wody do odbiorcy usług za pośrednictwem posiadanej sieci wodociągowej o parametrach określonych w obowiązujących przepisach i nieprzekraczających poniższych wartości:
 - a) pH - w zakresie 6,5 – 9,5,
 - b) mętność - akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian w zakresie do 1,0 NTU,
 - c) barwa - akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian w zakresie do 15 mg/l Pt,
 - d) zapach - akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian,
 - e) smak - akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian,
 - f) przewodność właściwa - w zakresie do 2 500 µS/cm,
 - g) żelazo ogólne - w zakresie do 200 µg/i Fe,
 - h) mangan - w zakresie do 50 µg/i Mn,
 - i) twardość ogólna – w zakresie 60 – 500 mg/l CaCO₃,
 - j) bakterie grupy coli w 100 ml wody – w zakresie do 0 j.t.k.
 - k) bakterie Escherichia coli w 100 ml wody – w zakresie do 0 j.t.k.
 - l) Enterokoki (paciorkowce kałowe) w 100 ml wody – w zakresie do 0 j.t.k.
 - m) ogólna liczba bakterii w 22°C po 72 h w 1 ml na agarze z ekstraktem drożdżowym – w zakresie do 200 j.t.k.

- 3) Prowadzenia regularnej wewnętrznej kontroli jakości wody, dostarczanej do odbiorców usług, siecią wodociągową z ujęć na terenie Gminy Pacanów.
- 4) Informowania odbiorców usług o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w sposób określony w przepisach wydanych na podstawie art. 13 Ustawy.

§ 2. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązane w zakresie prowadzonej działalności związane z odbiorem ścieków do:

- 1) Odbierania ścieków od odbiorcy usług za pośrednictwem posiadanej sieci kanalizacyjnej na podstawie zawartej z nim umowy w sposób ciągły i niezawodny.
 - a) w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³/dobę do pojedynczej posesji,
 - b) o składzie zgodnym z przepisami art. 9 – 11 Ustawy,
- 2) Odprowadzania ścieków oczyszczonych z posiadanych urządzeń kanalizacyjnych w sposób ciągły i niezawodny, oraz o jakości spełniającej wymogi obowiązujących przepisów.
- 3) Prowadzenia regularnej wewnętrznej kontroli jakości ścieków komunalnych oczyszczonych i odprowadzonych ze zbiorczych oczyszczalni ścieków na terenie Gminy Pacanów.

Rozdział III.

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług.

§ 1. Usługa zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków wykonywana jest na podstawie pisemnej umowy zawartej pomiędzy odbiorcą usług a przedsiębiorstwem wodociągowo kanalizacyjnym, zgodnie z zapisami art. 6 Ustawy.

§ 2. Omowa o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzenie ścieków może być zawarta z odbiorcą usług posiadającym tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczana woda i/lub odprowadzane ścieki, lub też z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

§ 3. Omowa o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzenie ścieków zostaje zawarta na pisemny wniosek indywidualnego odbiorcy usług zawierający następujące informacje:

- 1) Imię i nazwisko (lub nazwę), oraz adres lub siedzibę wnioskodawcy,
- 2) Rodzaj umowy: zaopatrzenie w wodę, odbiór ścieków, zaopatrzenie w wodę i odbiór ścieków.
- 3) Wskazanie nieruchomości, która będzie przedmiotem zawartej umowy – z podaniem jej adresu, lub w przypadku gdy adres nie został nadany numeru ewidencyjnego działki i nazwy obrębu geodezyjnego.
- 4) Oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej należącej do przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego, oraz czy wnioskodawca posiada własne ujęcie wody i/lub odprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego albo przydomowej oczyszczalni ścieków.
- 5) Informacja na jakie cele będzie wykorzystywana dostarczona woda: socjalno – bytowe, gospodarcze, przemysłowe,
- 6) Informacja jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane do sieci kanalizacyjnej: socjalno – bytowe, komunalne, przemysłowe.

§ 4. Umowa o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzenie ścieków zostaje zawarta na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego z osoba korzystającą z lokalu, zawierający następujące informacje:

- 1) Imię i nazwisko lub nazwę wnioskodawcy,
- 2) Adres lokalu, którego dotyczy składany wniosek o zawarcie umowy na dostawę i/lub odbiór ścieków.

Rozdział IV.

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

§ 1. Podstawę do rozliczeń finansowych za zużytą wodę i/lub odprowadzone ścieki prowadzonych pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym, a odbiorcą usług stanowią:

- 1) Aktualna taryfa określająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków, przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, zatwierdzona przez organ regulacyjny zgodnie z art. 27a Ustawy.

- 2) Ilość wody dostarczonej do nieruchomości za pośrednictwem sieci wodociągowej i/lub ilość ścieków odprowadzonych z nieruchomości za pośrednictwem sieci kanalizacyjnej, określone zgodnie z art. 27 Ustawy.
 - 3) Ilość odprowadzonych ścieków określa się na podstawie wodomierza zainstalowanego na posesji, mierzącego ilość wody zużytej na cele socjalno bytowe i trafiającej do sieci kanalizacyjnej, w przypadku gdy nieruchomość podłączona jest do sieci kanalizacyjnej, ale korzysta z wody z własnego ujęcia. W /w przypadku wodomierz zainstalowany jest koszt odbiorcy usług.
- § 2. Zmiana taryfy określającej ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków nie wymaga zmiany umowy na dostawę wody i odprowadzanie ścieków.
- § 3. Podstawą obciążenia odbiorcy usług za pobraną wodę i/lub odprowadzone ścieki świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest prawidłowo wystawiona faktura.
- § 4. W budynkach wielolokalowych, w których odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne wystawia odrębne faktury zarządcy lub właścicielowi budynku, oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali. W przypadku różnicy wskazań pomiędzy wodomierzem głównym i wodomierzami w poszczególnych lokalach, rozliczenie odbywa się na zasadach określonych w art. 26, pkt 3 Ustawy.

Rozdział V.

Warunki przyłączenia do sieci.

- § 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne wydaje warunki techniczne przyłączenia nieruchomości do sieci, jeżeli spełnione są warunki określone w niniejszym regulaminie, oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług w zakresie dostawy wody i/lub odbioru ścieków.
- § 2. Wydawanie warunków technicznych przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej odbywa się w trybie i na zasadach określonych w art. 19a Ustawy.
- § 3. Pisemny wniosek o wydanie warunków technicznych przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej zawiera informacje o których mowa w art. 19a, pkt 4 Ustawy.
- § 4. Wniosek o wydanie warunków technicznych przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej może zawierać również następujące informacje:
- 1) Numer telefonu podmiotu ubiegającego się o wydanie warunków technicznych,
 - 2) Adres poczty elektronicznej podmiotu ubiegającego się o wydanie warunków technicznych,
 - 3) Adres do korespondencji podmiotu ubiegającego się o wydanie warunków technicznych,
- § 5. Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej, określają co najmniej:
- 1) Miejsce włączenia projektowanej sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej,
 - 2) Sposób włączenia projektowanej sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej,
 - 3) Lokalizację wodomierza głównego, lub innego urządzenia pomiarowego do mierzenia przepływu ścieków,
- § 5. W przypadku odmowy wydania warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej, informacja ta zostaje przekazana wnioskodawcy ubiegającemu się o wydanie warunków, w formie pisemnej wraz z uzasadnieniem, w terminach określonych w Ustawie.

Rozdział VI.

Warunki techniczne określające możliwość dostępu do usług wodociągowo – kanalizacyjnych.

- § 1. Dostęp do usług wodociągowo – kanalizacyjnych, rozumianych jako dostawa wody z sieci wodociągowej i/lub odbiór ścieków do sieci kanalizacyjnej, uzależniony jest technicznymi możliwościami istniejących urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych takimi jak:
- 1) Przepustowość sieci wodociągowej i/ lub kanalizacyjnej,
 - 2) Zdolność produkcyjna wody o wymaganej jakości na ujęciach i stacjach uzdatniania wody.
 - 3) Dopuszczalny maksymalny przepływ ścieków o wymaganej jakości ścieków oczyszczonych na oczyszczalniach ścieków,
 - 4) Lokalizacja nieruchomości która ma być podłączona do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej względem w/w urządzeń należących do przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego.
- § 2. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne zapewni dostęp do usług wodociągowo – kanalizacyjnych odbiorcy usług, gdy spełnione są niniejsze warunki techniczne:

- 1) Parametry techniczne posiadanych urządzeń wodociągowych, w szczególności przepustowość sieci wodociągowej i ciśnienie dyspozycyjne wody w miejscu planowanego przyłącza wodociągowego do nieruchomości, są wystarczające aby zapewnić przyszłemu odbiorcy usług dostawy wody w odpowiedniej ilości i pod wymaganym minimalnym ciśnieniem, przy zachowaniu warunków dostarczania wody dla przyłączonych już nieruchomości.
- 2) Parametry techniczne posiadanych urządzeń kanalizacyjnych, w szczególności przepustowość sieci kanalizacyjnej w miejscu planowanego przyłącza kanalizacyjnego do nieruchomości, jak również technologia oczyszczania ścieków są wystarczające aby zapewnić przyszłemu odbiorcy usług odbioru ścieków w odpowiedniej ilości i z wymaganym maksymalnym przepływem, przy zachowaniu warunków odbioru ścieków dla przyłączonych już nieruchomości.

§ 3. Dostępność do usług wodociągowo – kanalizacyjnych, odbiorca usług uzyskuje po wykonaniu przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego, zgodnie z warunkami technicznymi przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej.

§ 4. Określa się minimalne warunki techniczne przyłączy wodociągowych:

- 1) Przyłącza wodociągowe należy wykonać z rur PEHD o średnicy nominalnej w zakresie od DN 32 mm, do DN 80 mm, dostosowanej do projektowanego przepływu wody.
- 2) Przyłącze wodociągowe należy prowadzić możliwie najkrótszą bezkolizyjną trasą.
- 3) Przyłącze wodociągowe należy posadzić na głębokości zabezpieczającej przewód przed przemarzaniem w gruncie (min 1,2 m), a w przypadku braku takiej możliwości, zastosować odpowiednie rozwiązania techniczne zabezpieczające przyłącze przed przemarzaniem.
- 4) Na przyłączy wodociągowym należy zamontować zasuwę odcinającą z obudową i skrzynką uliczną na poziomie terenu zabezpieczoną przed osiadaniem betonową płytą.
- 5) Wodomierz główny należy umiejscowić w pomieszczeniu ogrzewanym, w sposób umożliwiający łatwy dostęp do urządzenia w celu dokonania odczytu lub jego wymiany/naprawy. Dopuszczalny jest również montaż wodomierza głównego w studni wodomierzowej zabezpieczonej przed przemarzaniem.

§ 5. Określa się minimalne warunki techniczne przyłączy kanalizacyjnych:

- 1) Przyłącza kanalizacyjne należy wykonać z rur PCV o średnicy nominalnej w zakresie od DN 160 mm, do DN 200 mm, dostosowanej do projektowanego przepływu ścieków.
- 2) Przyłącze kanalizacyjne należy prowadzić możliwie najkrótszą bezkolizyjną trasą. W przypadku konieczności wykonania zmiany kierunku przyłącza na załamaniu należy zastosować studnię kanalizacyjną.
- 3) Przyłącze kanalizacyjne należy prowadzić ze spadkiem w kierunku sieci minimum 1,0 %
- 4) Studnie kanalizacyjne znajdujące się na przyłączy należy lokalizować w miejscach umożliwić dostęp i dojazd w celu wykonania czyszczenia, prac konserwacyjnych i kontroli.

Rozdział VII.

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 1. Wykonane przyłącze wodociągowe i/lub kanalizacyjne podlega odbiorowi technicznemu jego wykonania, poprzez sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami technicznym przyłączenia do sieci wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne.

§ 2. Odbiór przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego wykonywany jest przed zasypaniem przyłącza. W przypadku konieczności wykonania prac na przyłączy wymagających częściowego zakrycia (zasypania) muszą one zostać odebrane odrębnie przed ich zakryciem.

§ 3. Określone w warunkach technicznych próby i odbiory przeprowadzane są przy udziale przedstawicieli przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego i podmiotu ubiegającego się o podłączenie do sieci.

§ 4. Zgłoszenie gotowości do odbioru technicznego przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego dokonywane jest pisemnie przez podmiot starający się o podłączenie do sieci. Dopuszczalne jest zgłoszenie gotowości do odbioru telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej. Zgłaszający gotowość do odbioru przyłącze, zobowiązany jest podać dane identyfikujące podmiot starający się o podłączenie do sieci, adres nieruchomości lub numer ewidencyjny działki, oraz planowany termin odbioru robót.

§ 5. Próby i odbiory dokonywane są na podstawie pisemnych protokołów prób i odbiorów podpisanych przez przedstawicieli przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego i podmiotu ubiegającego się o podłączenie do sieci.

§ 6. Protokół odbioru technicznego częściowego lub końcowego, przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego, zawiera następujące informacje:

- 1) Skład komisji odbiorczej.
- 2) Informacja o rodzaju odbieranego przyłącza (wodociągowe i/lub kanalizacyjne),
- 3) Dane techniczne wykonanego przyłącza (rodzaj materiału z jakiego wykonane jest przyłącze, średnica rurociągów, długość przyłącza, elementy uzbrojenia takie jak nawiertki, zasowy, studnie wodomierzowe, zawory odcinające, studnie kanalizacyjne).
- 4) Informacje o zgodności wykonanego przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego z warunkami technicznymi i prawidłowości wykonanych prac.
- 5) W przypadku przyłączy wodociągowych typ, nr seryjny i stan początkowy zamontowanego wodomierza.
- 6) W przypadku przyłączy kanalizacyjnych nr seryjny i stan aktualny wodomierza.
- 7) Inne uwagi.
- 8) Podpisy osób uczestniczących w odbiorze przyłącza.

§ 7. W przypadku gdy odbierane przyłącze nie spełnia wymagań określonych w warunkach technicznych, komisja odmawia dokonania odbioru do czasu wykonania niezbędnych prac naprawczych.

§ 8. Po dokonaniu odbioru technicznego, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne plombuje wodomierz główny (i ewentualne podwodomierze) w przypadku przyłącza wodociągowego, oraz plombuje urządzenie mierzące przepływ ścieków (jeśli było wymagane) w przypadku przyłącza kanalizacyjnego.

Rozdział VIII.

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

§ 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne informuje odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody związanych z planowanymi pracami naprawczymi lub modernizacyjnymi sieci i urządzeń wodociągowych, w sposób zwyczajowo przyjęty tj. poprzez zamieszczenie informacji na stronie internetowej Urzędu Miasta i Gminy Pacanów, oraz przekazanie informacji Sołtysom i Radnym miejskim z terenów na których wystąpią przerwy w dostawie wody. Informacje o planowych przerwach i ograniczeniach w dostawie wody zostaną przekazane z co najmniej 48 godzinnym wyprzedzeniem.

§ 2. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne informuje odbiorców usług, poprzez zamieszczenie informacji na stronie internetowej Urzędu Miasta i Gminy Pacanów, o wystąpieniu nieplanowanych przerw lub ograniczenia w dostawie wody wynikłym z wystąpienia awarii sieci wodociągowej lub urządzeń wodociągowych, niezwłocznie po uzyskaniu informacji na ten temat w przypadku gdy szacowany czas trwania przerwy jest dłuższy niż 12 godzin. W przypadku gdy do awarii dojdzie po godzinach pracy UMiG Pacanów, informacja o przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody przekazywana jest w dniu następnym niezwłocznie po rozpoczęciu pracy UMiG Pacanów.

§ 3. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne, w przypadku planowanych lub nieplanowanych przerw w dostawie wody dłuższych niż 12 godziny, informuje odbiorców usług, poprzez zamieszczenie informacji na stronie internetowej Urzędu Miasta i Gminy Pacanów, o zastępczych punktach poboru wody podając ich lokalizację i godziny dostępu.

§ 4. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne, w przypadku gdy woda dostarczana odbiorcom usług nie spełnia wymogów określonych przepisami, a w szczególności w przypadku wystąpienia skażenia biologicznego lub przekroczenia parametrów fizyko - chemicznych dostarczanej wody w stopniu zagrażającym zdrowiu odbiorców usług, dostawca usług przekazuje niezwłocznie informację o tym w sposób zwyczajowo przyjęty poprzez zamieszczenie informacji na stronie internetowej Urzędu Miasta i Gminy Pacanów, oraz przekazanie informacji Sołtysom i Radnym miejskim, poprzez wywieszenie ogłoszeń, na terenie których wystąpiło zdarzenie.

§ 5. W przypadku stwierdzenia przez ustawowo upoważnione organy nadzorcze, wystąpienia przekroczenia dopuszczalnych norm parametrów biologicznych i fizyko - chemicznych wody w stopniu zagrażającym zdrowiu odbiorców usług, dostawca usług niezwłocznie przystępuje do przeprowadzenia niezbędnych czynności naprawczych na ujęciach wody i sieci wodociągowej.

§ 6. W przypadku gdy woda znajdująca się w wodociągu nie nadaje się do spożycia przez ludzi, dostawca usług nieodpłatnie i niezwłocznie zapewnia mieszkańcom wodę butelkowaną zdatną do picia w ilości niezbędnej do zaspokojenia podstawowych potrzeb w tym zakresie.

§ 7. W przypadku konieczności zapewniania mieszkańcom wody butelkowanej, udostępniona może być w następujących miejscach:

- 1) w siedzibie Urzędu Miasta i Gminy Pacanów, ul. Rynek 15, 28-133 Pacanów,
- 2) na bazie terenowej UMiG Pacanów na ul. Słupskiej,
- 3) u Sołtysów sołectw na terenie których stwierdzono wystąpienie przekroczenia dopuszczalnych norm parametrów biologicznych i fizyko - chemicznych wody w stopniu zagrażającym zdrowiu odbiorców usług,
- 4) w jednostkach OSP z terenu których stwierdzono wystąpienie przekroczenia dopuszczalnych norm parametrów biologicznych i fizyko - chemicznych wody w stopniu zagrażającym zdrowiu odbiorców usług,
- 5) Dostawca usług organizuje również, w miarę posiadanych możliwości, dystrybucję wody butelkowanej siłami własnymi do poszczególnych posesji.

Rozdział IX.

Standardy obsługi odbiorców usług, a w szczególności sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzania ścieków.

§ 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne zobowiązane jest do udzielania odbiorcom usług dotyczących realizowanych usług w tym w szczególności:

- 1) Prawidłowości wykonywania przez odbiorcę usług postanowień umowy na dostawę wody i/lub odbiór ścieków, w tym terminowości dokonywania opłat za użytą wodę i/lub odprowadzone ścieki, zaległości z tytułu w/w itp.,
- 2) Warunków technicznych i ogólnych przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej,
- 3) Występujących zakłóceń w dostawie wody i/lub odprowadzaniu ścieków,
- 4) Występujących awarii urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych,
- 5) Planowanych przerw w dostawie wody i/lub odprowadzaniu ścieków wynikłych z wykonywania planowanych prac remontowych lub modernizacyjnych,
- 6) Jakości dostarczanej wody,

§ 2. Odbiorca usług ma prawo do zgłaszania reklamacji dotyczących usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne w zakresie dostawy wody i/lub odbioru ścieków na rzecz odbiorcy usług.

§ 3. Reklamacja składana jest w dowolnej formie (pisemnie, ustnie, droga elektroniczną itp.)

§ 4. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia jej wniesienia. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy w/w, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne przed upływem powyższych terminów, informuje o tym fakcie odbiorcę usług i wskazuje jej ostateczny termin rozpatrzenia nie dłuższy jednak niż 30 dni

§ 5. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.

§ 6. Wniesienie reklamacji przez odbiorcę usług nie wstrzymuje obowiązku uregulowania należności za pobraną wodę i/lub odprowadzone ścieki.

§ 7. W siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjne winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:

- 1) Aktualne obowiązujące na terenie Gminy Pacanów taryfy cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków,
- 2) Tekst jednolity „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków”, obowiązującego na terenie Gminy Pacanów,

3) Wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody z ujęć z terenu Gminy Pacanów,

Rozdział X.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe.

§ 1. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne, a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§ 2. Prawo do pobierania wody na cele przeciwpożarowe z sieci wodociągowej należącej do przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego posiadają wyłącznie jednostki Państwowej Straży Pożarnej i jednostki Ochotniczych Straży Pożarnych

§ 3. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostki Państwowej Straży Pożarnej, jednostki Ochotniczej Straży Pożarnej.