

Uchwała Nr VIII/72/2003
Rady Miasta Nowego Sącza
z dnia 18 marca 2003r.

w sprawie ustalenia „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Nowego Sącza”

Na podstawie art.18 ust.2 pkt.15 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001r. Nr 142 poz. 1591 z późn. zmianami) oraz art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. nr 72, poz. 747 z 2001r.), Rada Miasta Nowego Sącza działając na wniosek Prezydenta Miasta:

§ 1.

Uchwała „Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta nowego Sącza” w brzmieniu określonym w załączniku do niniejszej uchwały.

§ 2.

Wykonanie uchwały powierza się Prezydentowi Miasta Nowego Sącza.

§ 3.

Uchwała podlega publikacji w Dzienniku Urzędowym Województwa Małopolskiego i wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku.

Przewodniczący Rady Miasta
(-) Grzegorz Dobosz

Załącznik do Uchwały Rady Miasta Nowego Sącza
Nr VIII/72/2003 z dnia 18 marca 2003r.

**REGULAMIN
DOSTARCZANIA WODY
I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW
na terenie
Miasta Nowego Sącza**

Nowy Sącz 2003r.

Spis treści:

Rozdział I	Postanowienia ogólne
Rozdział II	Warunki przyłączenia do sieci
Rozdział III	Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów
Rozdział IV	Obowiązki Usługodawcy
Rozdział V	Obowiązki Usługobiorcy
Rozdział VI	Sposób rozliczeń
Rozdział VII	Prawa Usługobiorcy
Rozdział VIII	Prawa Usługodawcy
Rozdział IX	Postanowienia końcowe

Rozdział I

Postanowienia ogólne

§ 1.

1. Regulamin niniejszy dotyczy zbiorowego zaopatrzenia w wodę oraz zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na terenie Miasta Nowego Sącza, na podstawie odpowiedniego zezwolenia.
2. Przez zbiorowe zaopatrzenie w wodę rozumie się działalność przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego na terenie Miasta Nowego Sącza polegającą na ujmowaniu, uzdatnianiu i dostarczaniu wody.
3. Przez zbiorowe odprowadzanie ścieków rozumie się działalność przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego na terenie Miasta Nowego Sącza polegającą na odbiorze i oczyszczaniu ścieków.
4. 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 p. zm.).

§ 2.

1. Odbiorcą usług w rozumieniu niniejszego Regulaminu jest każdy, kto korzysta z usług wodociągowo-kanalizacyjnych w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie zawartej umowy, zwany dalej „Usługobiorcą”.
2. „Usługodawcą” w rozumieniu niniejszego Regulaminu jest przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

§ 3.

Celem niniejszego Regulaminu jest określenie praw i obowiązków Usługodawcy i Usługobiorcy wynikających z ustawy i przepisów wykonawczych.

§ 4.

Dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie umowy o zaopatrzeniu w wodę lub odprowadzanie ścieków, zawieranej między Usługodawcą a Usługobiorcą.

Rozdział II

Warunki przyłączenia do sieci

§ 5.

Zakres budowy urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych realizowany i finansowany przez Usługodawcę lub przez Usługobiorcę jest następujący:

1. Usługodawca zapewnia realizację budowy i rozbudowy urządzeń kanalizacyjnych, ustalonych przez Miasto Nowy Sącz w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego Miasta oraz w miejscowym planie zagospodarowania przestrzennego, w zakresie uzgodnionym w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji,
2. realizację budowy przyłączy do sieci oraz studni wodomierzowej, pomieszczenia przewidzianego do lokalizacji wodomierza głównego i urządzenia pomiarowego zapewnia na własny koszt osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci,
3. koszty zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego pokrywa Usługodawca, a urządzenia pomiarowego Usługobiorca.

§ 6.

1. W przypadkach, gdy zamierzenia inwestycyjne właścicieli lub zarządców nieruchomości wyprzedzają plan inwestycyjny Usługodawcy, mogą oni wybudować na własny koszt, w porozumieniu z Usługodawcą i Miastem Nowy Sącz urządzenia wodociągowe i kanalizacyjne niezbędne do korzystania z usług.
2. Urządzenia, o których mowa w ust. 1 podlegają przekazaniu Miastu Nowy Sącz lub Usługodawcy na zasadach określonych w art. 31 ustawy.

§ 7.

Przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej następuje po spełnieniu technicznych warunków przyłączenia określonych przez Usługodawcę, zwanych dalej „warunkami przyłączenia”.

§ 8.

1. 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.
2. Osoba, o której mowa w ust. 1 składa do Usługodawcy wniosek o określenie warunków przyłączenia.
3. Wzór wniosku stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu.
4. Do wniosku Usługobiorca ubiegający się o przyłączenie do sieci załącza:
 - a. dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek,
 - b. aktualną mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

§ 9.

1. Usługodawca określa warunki przyłączenia i przekazuje je wnioskodawcy, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia wniosku a w skomplikowanych przypadkach w terminie do 30 dni.
2. Warunki przyłączenia są ważne dwa lata od dnia ich wydania.
3. Warunki przyłączenia określają:
 - a. miejsca i sposób przyłączenia sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej do instalacji Usługobiorcy,
 - b. maksymalne dobowe zapotrzebowanie na pobór wody,
 - c. miejsca zainstalowania wodomierza głównego oraz miejsca zainstalowania urządzenia pomiarowego,
 - d. dopuszczalną ilość i jakość odprowadzanych ścieków,
 - e. termin ważności warunków przyłączenia,
 - f. zakres prac projektowych i budowlano-montażowych oraz prac związanych z przeprowadzaniem prób i odbiorów końcowych,
 - g. sposób prowadzenia kontroli wykonywanych prac i spełnienie wymagań określonych w warunkach przyłączenia,
 - h. terminy zakończenia budowy przyłącza, przeprowadzenia niezbędnych prób i odbiorów częściowych oraz przeprowadzenia prób i odbioru końcowego przyłącza, zgodnie ze wzorem protokołu odbioru końcowego,
 - i. do warunków o przyłączenie załącza się niniejszy regulamin

Rozdział III

Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług.

§ 10.

1. Zawarcie umowy o dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków następuje z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła o to z pisemnym wnioskiem.
2. Podpisanie umowy o dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków następuje po podpisaniu przez strony protokołów określonych w § 9 i spełnieniu warunków odbioru.
3. Umowa może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z obiektu budowlanego do którego dostarczana jest woda i z którego odprowadzane są ścieki, oraz z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
4. Jeżeli nieruchomość zabudowana jest budynkami wielolokalowymi, umowa zawierana jest z właścicielem budynku lub zarządcą nieruchomości wspólnej lub pełnomocnikiem współwłaścicieli.
5. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego, o którym mowa w ust. 3 Usługodawca zawiera umowy z korzystającymi z lokali osobami, jeżeli spełnione są warunki określone w art. 6 pkt 6 i 7 ustawy.

§ 11.

1. Umowa może być zawarta na czas nieokreślony lub określony.
2. Umowa określa możliwość jej rozwiązania w przypadkach określonych przepisami kodeksu cywilnego oraz zaprzestania świadczenia usług na zasadach określonych art.8 ustawy.
3. Rozwiązanie lub wygaśnięcie umowy skutkuje zastosowaniem przez Usługodawcę środków technicznych uniemożliwiających dalsze korzystanie z usług.

§ 12.

Umowa, o której mowa w § 10 ust.1 zawiera postanowienia dotyczące:

1. ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych lub kanalizacyjnych oraz warunków ich świadczenia,
2. sposobu i terminów rozliczeń,
3. praw i obowiązków stron umowy,
4. procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych,
5. ustaleń zawartych w zezwoleniu, o których mowa w art. 18 ustawy,
6. okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy, w tym warunków wypowiedzenia.

§ 13.

W umowach dotyczących odprowadzania ścieków przemysłowych Usługodawca uwzględnia postanowienia wynikające z rozporządzenia ministra właściwego do spraw gospodarki przestrzennej i mieszkaniowej wydanego na podstawie art.11 ustawy.

§ 14.

Zmiana Usługobiorcy powoduje wygaśnięcie dotychczasowej umowy i wymaga zawarcia nowej umowy. Obowiązek poinformowania o tym spoczywa na dotychczasowym Usługobiorcy.

§ 15.

Integralną część umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków stanowi załącznik określony w § 8 pkt. 2 Regulaminu składany przez Usługobiorcę i aktualizowany każdorazowo po zmianie warunków korzystania z usług, określający charakterystykę zużycia wody oraz rodzaj, ilość, a w przypadku Usługobiorców przemysłowych również jakość odprowadzanych ścieków.

Rozdział IV Obowiązki Usługodawcy

§ 16.

1. Usługodawca zapewnia zdolność posiadanych urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości, jakości i pod odpowiednim ciśnieniem oraz dostawy wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny.
2. Integralną część niniejszego regulaminu stanowią kryteria i standardy dotyczące poziomu obsługi klienta określone w załączniku nr 2.

§ 17.

Usługodawca zapewnia prawidłową eksploatację posiadanej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej.

§ 18.

Usługodawca informuje Prezydenta Miasta Nowy Sącz o jakości wody przeznaczonej do spożycia w okresach miesięcznych. Wraz z rachunkiem Usługobiorcy otrzymają zapewnienie o spełnieniu przez Usługodawcę norm dotyczących jakości dostarczanej wody.

§ 19.

W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, Usługodawca zapewnia zastępczy punkt poboru wody i informuje Usługobiorcę o jego lokalizacji.

§ 20.

1. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody oraz przewidywanym obniżeniu jej jakości Usługodawca informuje Usługobiorców w sposób zwyczajowo przyjęty (poprzez ogłoszenie w prasie lub radiu), co najmniej na dwa dni przed ich wystąpieniem.
2. W przypadku wystąpienia awarii Usługodawca niezwłocznie powiadamia Usługobiorców o tym fakcie za pomocą komunikatów w lokalnym radiu, a w miarę możliwości zawiadamia indywidualnie.

§ 21.

1. Usługodawca instaluje i utrzymuje u Usługobiorcy wodomierz główny wraz z zaworem głównym za wodomierzem.
2. Zawór za wodomierzem głównym, od strony sieci, jest miejscem wydania rzeczy w rozumieniu kodeksu cywilnego, jak również miejscem rozdziału sieci i instalacji wewnętrznej.
3. Miejscem odbioru ścieków jest miejsce połączenia sieci wewnętrznej instalacji kanalizacyjnej z siecią kanalizacyjną tj. za pierwszą studzienką licząc od strony budynku a w przypadku jej braku, granica nieruchomości.

§ 22.

Usługodawca zawiadamia Usługobiorców o planowanych zmianach warunków technicznych zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków z co najmniej 12 miesięcznym wyprzedzeniem, umożliwiającym dostosowanie instalacji do nowych warunków, a w wyjątkowych okolicznościach, uzasadnionych wymogami sanitarnymi, w okresie krótszym.

Rozdział V Obowiązki Usługobiorcy

§ 23.

1. Usługobiorca zapewnia niezawodne działanie wodomierzy i urządzeń pomiarowych poprzez ich odpowiednie zabezpieczanie przed uszkodzeniami mechanicznymi, skutkami niskich temperatur, przed dostępem do nich osób nieuprawnionych, a także za prawidłowe utrzymanie studzienki lub pomieszczenia, w którym są one zamontowane.
2. Usługobiorca ponosi odpowiedzialność za szkody wynikłe z nie wywiązywania się z obowiązków określonych w pkt. 1.

§ 26.

Usługobiorca zobowiązany jest do niezwłocznego powiadamiania Usługodawcy o:

1. wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomby,
2. zmianach parametrów określonych umową dotyczących nieruchomości i jej użytkowników,
3. wszelkich zamierzonych zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci,
4. zrzutach awaryjnych ścieków lub zmianie jakości ścieków odbiegających od warunków umowy.

§ 27.

Usługobiorca jest zobowiązany do terminowego regulowania należności za dostawę wody i odprowadzanie ścieków.

§ 28.

Usługobiorcy 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 Usługodawcę oraz nie utrudniający działalności Usługodawcy, a w szczególności do:

1. użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwość wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej na skutek cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania,
2. użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej np. poprzez dokonywanie retencji ścieków,
3. informowania Usługodawcy o własnych ujęciach wody, oraz instalacjach zasilanych z tych ujęć, w stopniu umożliwiającym ustalenie, czy mogą one wpłynąć na instalacje zasilane z sieci eksploatowanej przez Usługodawcę oraz ustalania ilości ścieków wprowadzanych do kanalizacji.
4. wykorzystywania wody z sieci wodociągowej oraz korzystania z przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach określonych w warunkach przyłączenia do sieci,
5. innych działań dodatkowych określonych w umowie.

Rozdział VI

Sposób rozliczeń

§ 29.

1. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę lub zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są na podstawie opłat określonych w taryfach cen i stawek oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.
2. Ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie odczytu wodomierza głównego.
3. W przypadku braku wodomierza głównego, ilość zużytej wody określa się na podstawie przeciętnych norm zużycia określonych zgodnie z art. 27 ust. 3 ustawy.
4. W przypadku awarii wodomierza do rozliczeń stosuje się średnie zużycie z ostatnich 6-ch miesięcy przed awarią.

§ 30.

1. Ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.
2. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzanych ścieków ustala się jako równą ilości wody dostarczonej przez Usługodawcę oraz pobraną z innych źródeł.
3. W rozliczeniach ilości odprowadzanych ścieków, ilość bezpowrotnie zużytej wody (nie wprowadzonej do systemu kanalizacyjnego) uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na warunkach określonych przez Usługodawcę i na koszt Usługobiorcy.

§ 31.

1. Strony określają w umowie okres obrachunkowy oraz skutki niedotrzymania terminu zapłaty jak również sposób jej uiszczenia.
2. Wniesienie przez odbiorcę reklamacji nie wstrzymuje obowiązku uregulowania naliczonej należności.

§ 32.

1. Przy rozliczeniach z Usługobiorcami, Usługodawca obowiązany jest stosować taryfę zatwierdzoną uchwałą Rady Miasta, bądź wprowadzoną w trybie art. 24 ust. 8 ustawy.
2. Taryfa wymaga ogłoszenia w miejscowej prasie, co najmniej na 7 dni przed jej wejściem w życie.
3. Taryfa obowiązuje przez 1 rok.
4. Zmiana taryfy nie wymaga zmiany umowy o dostarczenie wody i odprowadzanie ścieków.

Rozdział VII

Prawa Usługobiorcy

§ 33.

Usługobiorca ma prawo do należytego poziomu świadczonej usługi.

§ 34.

Usługodawca na wniosek Klienta, lub z własnej inicjatywy, udziela informacji dotyczących realizacji usługi oraz informacji o obowiązujących taryfach.

§ 35.

1. Usługobiorca ma prawo żądać upustu w przypadku dostawy wody o obniżonej jakości. Wielkość upustu ustala się biorąc pod uwagę wielkość rzeczywiście udokumentowanych poniesionych strat.

2. W przypadku zgłoszenia reklamacji co do jakości wody przez Usługobiorcę, Usługodawca jest zobowiązany do udzielenia odpowiedzi w terminie do 7 dni.

§ 36.

Usługobiorca ma prawo domagać się od Usługodawcy odszkodowania za szkody w majątku powstałe w związku z wykonywaniem i eksploatacją urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych.

§ 37.

Usługobiorca ma prawo domagać się od Usługodawcy przeprowadzenia kontroli prawidłowości wskazań wodomierza składając pisemny wniosek – reklamację - w siedzibie przedsiębiorstwa i wpłacając kaucję za przeprowadzenie badania prawidłowości jego wskazań. W przypadku potwierdzenia prawidłowości działań wodomierza przez Urząd Miar i Wag koszty przeprowadzenia postępowania reklamacyjnego ponosi Usługobiorca. Czas załatwienia reklamacji nie powinien przekroczyć jednego miesiąca.

Rozdział VIII

Prawa Usługodawcy.

§ 38.

Usługodawca może odmówić przyłączenia do sieci jeśli przyłączy zostało wykonane bez uzyskania jego zgody, bądź zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi.

§ 39.

Usługodawca może odmówić zawarcia umowy na dostawę wody lub odprowadzanie ścieków, gdy wnioskodawca nie spełni warunków określonych w § 10 niniejszego Regulaminu.

§ 40.

Usługodawca może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłączy kanalizacyjne w przypadkach i na warunkach określonych w art. 8 ustawy.

§ 41.

Usługodawca może odmówić ponownego zawarcia umowy na dostawę wody lub odprowadzanie ścieków, jeśli nie zostały usunięte przeszkody będące przyczyną zaprzestania świadczenia usług.

§ 42.

1. Uprawnieni przedstawiciele Usługodawcy mają prawo wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń każdego, kto korzysta z jego usług lub posiada jego urządzenie w celu przeprowadzenia kontroli urządzenia pomiarowego, wodomierza głównego lub innych wodomierzy, dokonania odczytu ich wskazań, dokonania badań i pomiarów, przeprowadzenia przeglądów i napraw, demontażu urządzeń posiadanych przez Usługodawcę, a także sprawdzenia ilości i jakości ścieków wprowadzanych do sieci.
2. Usługodawca wyda swoim przedstawicielom pisemne upoważnienie, które z legitymacją służbową nadają uprawnienia do wykonywania czynności określonych w ust. 1.

Rozdział IX

Postanowienia końcowe.

§ 43.

Regulamin niniejszy został zatwierdzony uchwałą nr VIII/72/2003 z dnia 18 marca 2003r. Rady Miasta Nowego Sącza i obowiązuje po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Małopolskiego.

§ 44.

W sprawach nie objętych niniejszym Regulaminem stosowane są obowiązujące przepisy prawa, a w szczególności ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. Nr 72, poz. 747) oraz kodeks cywilny.

Nowy Sącz, dnia

**Spółka „Sądeckie Wodociągi” Sp. z o. o.
w Nowym Sączu
ul. W. Pola 22
33-300 Nowy Sącz**

W N I O S E K
o przyłączenie do sieci wodociągowej, kanalizacyjnej

Nazwisko i imię / Nazwa:

.....
.....

Adres zamieszkania /Siedziba:

.....
.....

PPESSEL/NIP

.....
.....

Proszę o wydanie warunków przyłączenia do sieci wodociągowej, kanalizacyjnej dla nieruchomości o adresie: (działka nr:, obręb:).

1. Przeznaczenie wody na cele:

.....

2. Maksymalne dobowe (godzinowe) zapotrzebowanie na pobór wody lub cechy odbiorców:

.....

3. Ilość odprowadzanych ścieków

• ścieki bytowe: m³/miesiąc

• ścieki przemysłowe: m³/miesiąc

skład ścieków (dotyczy zakładów produkujących ścieki inne niż bytowe):

BZT₅

ChZT

zawiesina ogólna

substancje ekstrahujące się eterem naftowym

azot ogólny

metale ciężkie

pH

temperatura

4. Charakterystyka techniczna obiektu, do którego doprowadzana będzie woda, z którego odprowadzane będą ścieki (*właściwe uzupełnić/podkreślić*):

a. gospodarstwo domowe:

- WC, łazienka
- źródło ciepłej wody: węglowe, elektryczne, gazowe, olejowe
- ilość zamieszkałych osób:

b. biura:

- ilość zatrudnionych osób:

c. sklepy:

- branża:
- ilość zatrudnionych osób:

d. zakłady rzemieślnicze:

- rodzaj działalności:
- ilość zatrudnionych osób:

e. kawiarnie, bary, restauracje:

- ilość miejsc siedzących:

f. budowa:

- stan zaawansowania robót na dzień wykonania podłączenia wod. – kan.:

g. inne:

-

5. Własne ujęcie wody – jest, nie ma

6. Powierzchnia działki ogółem: m²

w tym: powierzchnia zabudowy: m²

powierzchnia terenów zielonych: m²

7. Zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania Spółki „Sądeckie Wodociągi” – Dział Zbytu o wszelkich zmianach zaistniałych w punkcie 3 i 4, a zwłaszcza o zakończeniu budowy i rozpoczęciu korzystania z kanalizacji.

Spółka „Sądeckie Wodociągi” Sp. z o. o. informuje, że zamieszczone we wniosku dane nie mają cech osobowych o których mowa w art. 6 ustawy z dnia 29.08.1997r. o ochronie danych osobowych. Powyższe dane wykorzystane będą w celu: zawarcia umowy, prawidłowego rozliczenia za zużytą wodę i odprowadzone ścieki oraz do sporządzenia zbiorowych sprawozdań dla potrzeb GUS – ustawa z dnia 29.06.1995r. o statystyce publicznej (Dz. U. nr 88, poz. 439 z 1995r.).

Stwierdzam prawidłowość powyższych danych pod rygorem skutków prawnych z art. 233 § 1 kk.

.....

podpis

Załączniki:

1. Dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości.
2. Mapa sytuacyjno-wysokościowa.
3.

Tab. 1 Kryteria i standardy dotyczące poziomu obsługi klienta

Nr	Kryteria	Docelowe standardy
1	2	3
1. Parametry charakteryzujące jakość i ciśnienie w przyłączy		
1	jakość wody w przyłączy i jakość odprowadzanych ścieków	normy i przepisy prawne Unii Europejskiej i Polskie
2	ciśnienie na przyłączy przy wodomierzu	0,5 Mpc – 6,0 Mpc
2a. Niezawodność i pewność działania wodociągu		
3	czas od zgłoszenia awarii do rozpoczęcia naprawy	3 godziny
4	czas niezbędny do naprawy sieci: $\phi < 200$ mm $\phi > 200$ mm	4 godziny 8 godzin
2b. Niezawodność i pewność działania kanalizacji		
5	czas pomiędzy zgłoszeniem awarii a rozpoczęciem naprawy	≤ 2 godziny
6	czas naprawy rur. kanalizacyjnych $\phi < 300$ mm: $\phi > 300$ mm	6 godzin 8 godzin
3. Obsługa klienta		
7	okres rozliczeniowy	jeden, dwa lub trzy miesiące
8	odpowiedzi na pisemne zapytania i zażalenia dotyczące rachunków	14 dni roboczych
9	korekta błędnie wystawionych faktur	14 dni roboczych
10	czas rozpatrywania reklamacji dotyczących jakości wody	7 dni roboczych
11	czas rozpatrywania innych zapytań i zażaleń	14 dni roboczych
12	czas zainstalowania wodomierza na nowym przyłączy	7 dni roboczych po pisemnym zawiadomieniu klienta
13	okresowe odczyty wskazań wodomierzy	kwartalnie lub co miesiąc
14	wymiana wodomierza po awarii	7 dni roboczych od zgłoszenia przez klienta
15	przerwanie dostaw wody z powodu niepłacenia rachunków	nie wcześniej niż 14 dni od dnia poinformowania Urzędu Miasta