

ROZDZIAŁ VII

Możliwość dostępu do usług wodociągowo – kanalizacyjnych

§ 26. Potencjalni odbiorcy mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności do usług:

- 1) w Przedsiębiorstwie Usług Komunalnych Produkcyjnych i Handlu Sp. z o.o. oraz w Gminie Miejskiej Lubaczów, który udostępnia nieodpłatnie do wglądu:
 - a) studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy,
 - b) miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego,
 - c) niniejszy regulamin,
 - d) warunki udzielania zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków,
- 2) w przedsiębiorstwie, które udostępnia nieodpłatnie do wglądu:
 - a) wieloletnie plany rozwoju i modernizacji,
 - b) niniejszy regulamin.

ROZDZIAŁ VIII

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

- §27.** 1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielenia odbiorcom usług informacji dotyczących występujących zakłóceń zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków oraz awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
2. Wstrzymanie zaopatrzenia 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 nagłej awarii sieci nie ma możliwości prowadzenia zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków,
 - 2) dalsze funkcjonowanie sieci stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska.
3. O przerwach w dostawie wody wynikających z planowanych prac konserwacyjno-remontowych przedsiębiorstwo powiadomi odbiorcę najpóźniej na dwa dni przed jej planowanym terminem.
4. W przypadku, gdyby przerwa trwała dłużej niż 12 godzin, należy o tym powiadomić odbiorców minimum na 7 dni przed nią. W takim przypadku przedsiębiorstwo zapewni zastępczy punkt poboru wody.

ROZDZIAŁ IX

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

- §28.** Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania na żądanie odbiorców informacji w związku z niedotrzymaniem ciągłości usług nie później niż w ciągu:
- a) 12 godzin – na telefoniczne żądanie określenia przewidywanego terminu usunięcia przerw i zakłóceń w świadczeniu usług,
 - b) 7 dni – na pisemne żądanie usunięcia przerw i zakłóceń, o którym mowa w lit. A.
- §29.** 1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokość opłat za usługi.
2. Reklamacje, o których mowa w ust. 1, wnoszone są na piśmie osobiście przez zainteresowanego w siedzibie przedsiębiorstwa, listem poleconym lub za pomocą poczty elektronicznej.