

**UCHWAŁA .....**

**Rady Gminy Łączna**

**z dnia ..... 2019r.**

**w sprawie przyjęcia projektu Regulaminu dostarczania wody i  
odprowadzania ścieków na terenie Gminy Łączna.**

Na podstawie art.18 ust.2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (j.t. Dz.U. z 2018 poz.994 z późn. zm.) w zw. z art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2017 r. poz. 328 ze zm. ) oraz w związku z art. 8 ust. 2 ustawy z dnia 27 października 2017 r. o zmianie ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2017 r. poz. 2180), Rada Gminy Łączna uchwala, co następuje:

**§1**

Przyjmuje się projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Łączna, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały, celem przekazania go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu tj. Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.

**§2**

Zobowiązuje się Przewodniczącego Rady Gminy Łączna do:

- 1) przekazania uchwały organowi o którym mowa w § 1;
- 2) zawiadomienia Zakładu Gospodarki Komunalnej w Łącznej o przekazaniu uchwały do zaopiniowania.

**§3**

Traci moc uchwała Nr V/26/2019 Rady Gminy Łączna z dnia 27 lutego 2019r. oraz uchwała Nr VI/33/2019 Rady Gminy Łączna z dnia 11 kwietnia 2019r.

**§4**

Wykonanie uchwały powierza się Przewodniczącej Rady Gminy Łączna.

**§5**

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodnicząca Rady Gminy

Monika Pająk

## UZASADNIENIE

do Uchwały ..... Rady Gminy Łączna z dnia ..... 2019r.

Zgodnie z art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r., poz. 1152): „Rada gminy, na podstawie projektów regulaminów dostarczania wody i odprowadzania ścieków opracowanych przez przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne, przygotowuje projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków oraz przekazuje go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu...”

W dniu 11.04.2019r. Zakład Gospodarki Komunalnej w Łącznej przekazał Radzie Gminy Łączna projekt „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Łączna”. Po analizie i przyjęciu regulaminu przez Radę Gminy, niniejsza uchwała zostanie przesłana organowi regulacyjnemu do zaopiniowania.

Zgodnie z art. 19 ust. 2 i 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków po uzyskaniu opinii organu regulacyjnego, Rada gminy uchwała regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

Przyjęcie nowego Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Łączna wynika ze zmiany ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków. Zachodzi więc konieczność dostosowania zapisów Regulaminu do obowiązujących regulacji prawnych.

Wobec powyższego przyjęcie niniejszej uchwały jest celowe i uzasadnione.

Przewodnicząca Rady Gminy

Monika Pająk

## **REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

### **NA TERENIE GMINY ŁĄCZNA**

#### **Rozdział I**

##### **Postanowienia ogólne**

###### **§ 1.**

Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo- kanalizacyjnego oraz odbiorców usług na terenie Gminy Łączna.

###### **§ 2.**

Użyte w uchwale skróty oznaczają:

1. „ustawa”- ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków (Dz. U. z 2017 r. poz. 328,1566,2180,z 2018r poz. 650);
2. „ Przedsiębiorstwo”- Zakład Gospodarki Komunalnej w Łącznej - jednostka budżetowa;
3. „ Odbiorca”- odbiorcę usług, o którym mowa w art. 2 pkt. 3 ustawy;
4. „ umowa”- umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzenie ścieków.

#### **Rozdział II**

##### **Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo- kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków**

###### **§ 3.**

W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, zgodnie z przepisami Ustawy, ma obowiązki:

- 1) zapewnić dostawę wody w sposób ciągły i niezawodny pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0.05MPa (0,5 bara) i nie większym niż 0,6 MPa (6 barów) na wylocie zaworu głównego za wodomierzem głównym;
- 2) zapewnić jakość wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, zgodnie z odpowiednim rozporządzeniem wydanym przez ministra właściwego do spraw zdrowia, w porozumieniu z ministrem właściwym do spraw gospodarki wodnej;
- 3) dostarczać odbiorcy usług wodę z sieci wodociągowej na podstawie pisemnej umowy, o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą i niniejszym regulaminem
- 4) wydawać warunki techniczne na dostawę wody i odprowadzanie ścieków.
- 5) prowadzić regularną kontrolę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.
- 6) zamontować wodomierz główny oraz zapewniać prawidłowe jego utrzymanie, naprawę oraz wymianę na koszt przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego z wyjątkiem przypadków, gdy konieczność naprawy lub wymiany wynika z winy Odbiorcy usług;
- 7) zapewnić prawidłową eksploatację i naprawę urządzeń wodociągowych;
- 8) powiadomić Odbiorcę usług o planowanych zamknięciach wody w czasie nie krótszym niż 2 doby przed jej zamknięciem;
- 9) zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować Odbiorców usług o ich

lokalizacji w przypadku, gdy przewidywana przerwa w dostawie wody przekracza 24 godziny.

- 10) informować o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w formie i trybie określonym przepisami prawa w tym zakresie
11. Instalować i utrzymywać na swój koszt u odbiorcy usług wodomierz główny.

#### **§ 4.**

W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:

- 1) przyjmować do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieki wprowadzane przez odbiorców usług, w ilości nie większej niż 1m<sup>3</sup> na dobę oraz 365m<sup>3</sup> rocznie.
- 2) odbierać od odbiorcy usług ścieki na podstawie pisemnej umowy, o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą i niniejszym regulaminem.
- 3) zapewnić ciągły odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i obowiązującą umową o odprowadzanie ścieków;
- 4) odprowadzać wprowadzone ścieki do posiadanych urządzeń kanalizacyjnych.
- 5) prowadzić regularną kontrolę ilości i jakości odprowadzanych ścieków bytowych i ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych oraz warunków ich wprowadzania
- 6) zapewnić jakość oczyszczonych i odprowadzanych ścieków zgodną z obowiązującymi w tym zakresie przepisami oraz przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych

### **Rozdział III**

#### **Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług**

#### **§ 5.**

1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą między przedsiębiorstwem wodociągowo - kanalizacyjnym a odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 Ustawy.
2. W terminie do 7 dni od dnia złożenia przez przyszłego odbiorcę usług wniosku o zawarcie umowy, o którym mowa § 6 niniejszego Regulaminu, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzanie ścieków.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udostępnia na swojej stronie internetowej aktualnie obowiązujące ogólne warunki umów, o ile się nimi posługuje. Umowa o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzanie ścieków może być zawarta na czas określony lub nieokreślony.

#### **§ 6.**

1. Przedsiębiorstwo udostępnia zainteresowanym wzór wniosku o zawarcie umowy.
2. Wzór, o którym mowa w ust. 1, określa dane identyfikacyjne wnioskodawcy oraz elementy przedmiotowo istotne, w szczególności określenie ilości i jakości świadczonych usług.
3. Wraz z wnioskiem, o którym mowa w ust. 1, wnioskodawca przedstawia Przedsiębiorstwu:
  - a) dokument określający aktualny stan prawny nieruchomości, z wyjątkiem sytuacji, o której mowa w art. 6 ust. 4 ustawy.
  - b) w przypadku osób prawnych, przedsiębiorców i instytucji- odpis z właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu.

4. W przypadku korzystania z nieregularnego stanu prawnego, wnioskodawca określa swój status do zajmowanej nieruchomości.
5. Przedsiębiorstwo sporządza i przekłada wnioskodawcy projekt umowy niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku o zawarcie umowy.
6. Umowa z Odbiorcą – konsumentem jest zawierana w siedzibie Przedsiębiorstwa.

#### **§ 7.**

1. Umowa jest zawierana na czas nieokreślony, chyba że:
  - a. tytuł prawny od nieruchomości przyłączonej do sieci został ustawiony na czas określony;
  - b. po upływie określonego w umowie terminu realizacja postanowień umowy nie jest możliwa;
  - c. umowa na czas określony dotyczy obiektu w budowie- do czasu stwierdzenia prawidłowości wykonania oraz zgodności z wydanymi warunkami przyłączenia i projektem technicznym wykonanych przyłączy potwierdzonych protokołem odbioru końcowego;
  - d. wnioskodawca składa wniosek o zawarcie umowy na czas określony.

#### **§ 8.**

1. Wszelkie zmiany faktyczne i prawne skutkujące zmianą treści umowy Odbiorca powinien zgłaszać w Przedsiębiorstwie w ciągu 7 dni, od ich zaistnienia.
2. Nie wymaga zmiany umowy zastosowanie przez Przedsiębiorstwo nowej taryfy lub grupy taryfowej.
3. Zmiana okresu rozliczeniowego stanowi zmianę umowy.
4. Przedsiębiorstwo może skrócić okres rozliczeniowy w przypadku niewywiązania się przez Odbiorcę z terminowego regulowania należności co najmniej dwukrotnie w ciągu roku kalendarzowego.

### **Rozdział IV**

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

#### **§ 9.**

1. Podstawą rozliczeń wynikających z umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków stanowi aktualna taryfa przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, określająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, a także ilości wody dostarczonej do nieruchomości i odpowiedniej ilości odprowadzanych ścieków określona zgodnie z art.27 ustawy.
2. W razie braku wodomierza głównego ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone w przepisach wykonawczych do art.27 ust.3 ustawy. W przypadku braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie umowy o której mowa jak wyżej, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

#### **§ 10.**

1. Ilość pobranej wody ustala się na podstawie:
  - a) wskazań wodomierza głównego;
  - b) wskazania wodomierzy w lokalach lub przy punktach czerpalnych w budynkach wielolokalowych;
  - c) przeciętnych norm zużycia wody;

2. Przedsiębiorstwo dokonuje montażu i demontażu własnych wodomierzy w celu wymiany, naprawy, legalizacji, wykonania przeglądów technicznych oraz zmiany średnicy wodomierza w przypadkach uzasadnionych wielkością poboru wody.

3. Jeśli Przedsiębiorstwo dopuściło możliwość rozliczenia na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, Odbiorca jest zobowiązany do powiadomienia w ciągu 7 dni o wszelkich zmianach skutkujących koniecznością zmiany rozliczeń, w szczególności: ilość osób zamieszkujących lub przebywających na nieruchomości, zwiększania hodowli, upraw i produkcji.

#### **§ 11.**

1. Odczyt wodomierzy: głównego, dodatkowego, lokalowego, w punkcie czerpalnym na ujęciu wody lub urządzenia pomiarowego następuje w umownych okresach rozliczeniowych.

2. Odczytu osobistego lub zdalnego dokonuje osoba reprezentująca Przedsiębiorstwo.

3. Przedsiębiorstwo może dopuścić, z przyczyn stojących po stronie Odbiorcy, podanie odczytu przez Odbiorcę.

4. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wystawienia lub dostarczenia w inny sposób.

#### **§ 12.**

1. Wodomierz w ujęciu własnym wody służy do prawidłowego określenia ilości ścieków odprowadzonych przez Odbiorcę.

2. Jeżeli Odbiorca odprowadzający ścieki oraz pobierający wodę z sieci wodociągowej i z własnych ujęć, nie posiada urządzenia pomiarowego, podstawą do ustalania ilości odprowadzonych ścieków jest suma wskazań wodomierza głównego i wodomierza dla pomiaru ilości wody pobieranej z własnego ujęcia.

3. W przypadku, o którym mowa jest w ust. 2, Odbiorca umożliwia Przedsiębiorstwu zainstalowanie wodomierza na ujęciu własnym wody.

#### **§ 13.**

W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego działania wodomierza, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.

#### **§ 14.**

1. Przedsiębiorstwo może zainstalować na własny koszt, za zgodą Odbiorcy, wodomierz przedpłatowy w sytuacji, kiedy Przedsiębiorstwo jest uprawnione do wstrzymania świadczenia usług w przypadku wskazanym w art. 8 ust. 1 pkt 2 ustawy.

2. Wodomierz przedpłatowy jest stosowany do czasu uregulowania przez Odbiorcę należności powstałych przed jego zainstalowaniem.

#### **§ 15.**

1. Podstawą obciążenia Odbiorcy należnością za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo jest faktura.

2. W przypadku niemożności odczytania wskazań wodomierza lub urządzenia pomiarowego, Przedsiębiorstwo wystawia fakturę zaliczkową, która zostaje skorygowana w następnym okresie rozliczeniowym.

## **§ 16.**

1. Odbiorca powinien:

- a) pobierać wodę wyłącznie w celach i dla zasilania nieruchomości określonych w umowie;
- b) odprowadzać ścieki tylko dla oznaczonych w umowie nieruchomości;

2. Zakazuje się bez pisemnej zgody Przedsiębiorstwa:

- a) odprowadzania wód opadowych i roztopowych do urządzeń kanalizacyjnych;
- b) pobierania wody z ulicznych hydrantów przeciwpożarowych na cele inne niż przeciwpożarowe;
- c) podłączenia do przyłącza lub instalacji wodociągowej oraz do instalacji kanalizacyjnej bądź przyłącza kanalizacyjnego innych nieruchomości.

## **Rozdział 5**

### **Warunki przyłączenia do sieci**

## **§ 17.**

Osoba, ubiegająca się o przyłączenie jej nieruchomości do sieci składa w Przedsiębiorstwie wniosek o przyłączenie, który zawiera co najmniej:

1. imię i nazwisko (lub nazwę) i adres wnioskodawcy;
2. adres do korespondencji;
3. odpis właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu;
4. określenie rodzaju instalacji i urządzeń służących do odbioru usług;
5. określenie ilości przewidywanego poboru wody, jej przeznaczenia oraz charakterystyki zużycia wody;
6. określenie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju, a w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających;
7. opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie wielkości i rodzaju powierzchni utwardzonych, z których wody opadowe będą odprowadzane do miejskiej sieci kanalizacyjnej;
8. wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i dostarczania ścieków.

## **§ 18.**

1. Do wniosku, o którym mowa w § 17, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci:

- a) załącza mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości, którą planuje się przyłączyć do sieci, względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

2. Przedsiębiorstwo udostępnia zainteresowanym wzór wniosku.

## **§ 19.**

1. Warunki przyłączenia zawierają w szczególności:

- a) miejsce i sposób włączenia przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego do sieci oraz sposób połączenia z instalacjami wodociągowymi i kanalizacyjnymi nieruchomości;
- b) parametry techniczne przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego;
- c) dane szczegółowe dotyczące: średnicy i miejsca lokalizacji wodomierza głównego wraz z zaworami, wodomierzy przy punktach czerpalnych i wodomierzy dodatkowych, parametrów i

miejsca lokalizacji urządzenia pomiarowego i parametrów innych urządzeń technicznych wynikających z dokumentacji projektowej;

d) termin ich ważności, nie krótszy niż trzy lata.

2. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo wydaje warunki przyłączenia w terminie 30 dni od otrzymania kompletnego wniosku i załączników.

#### **§ 20.**

1. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo w terminie 14 dni informuje o tym wnioskodawcę pisemnie wraz z uzasadnieniem.

### **Rozdział VI**

#### **Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych**

##### **§ 21.**

1. Techniczne możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia poprzez udostępnienie wszystkim zainteresowanym aktualnego wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, z wyłączeniem przypadku, o którym mowa w art. 21 ust. 7 Ustawy.
2. Ustala się minimalne techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:
  - 1) przyłącza wodociągowe należy wykonać z rur wskazanych w indywidualnych warunkach technicznych wydanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne
  - 2) miejscu włączenia do sieci wmontować zawór odcinający -zasuwę, a obudowę zasuwę wyposażać w skrzynkę uliczną i oznaczyć,
  - 3) uwzględniając strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienia przewodów w gruncie należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasą,
  - 4) przyłącza kanalizacyjne należy wykonać z rur wskazanych w indywidualnych warunkach technicznych wydanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne
  - 5) przy urządzeniach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń typu mini przepompownie, rozdrabniarki.
3. Przy projektowaniu przyłącza uwzględnić:
  - 1) prowadzenie przyłącza najkrótszą trasą;
  - 2) posadowienie przyłącza na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem lub zastosowanie odpowiedniego zabezpieczenia przed przemarzaniem, z uwzględnieniem minimalnego dopuszczalnego spadku w kierunku spływu.
  - 3) dojazd i dostęp do studni rewizyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.

##### **§ 22.**

1. Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w konkretnym przypadku wyznaczają:

a) warunki przyłączenia

b) informacja o niewiążącym charakterze udzielana przez Przedsiębiorstwo osobom zainteresowanym nabyciem nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci.

2. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci jednym, odrębnym przyłączem wodociągowym lub kanalizacyjnym.

3. Odbiorca udostępnia nieodpłatnie powierzchnię elewacji budynku lub ogrodzenia w celu umieszczenia tabliczek z oznaczeniem armatury wodociągowej.

## **Rozdział VII**

### **Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza**

#### **§ 23.**

1. Wykonane przyłącze podlega odbiorowi technicznemu, który polega na sprawdzeniu przez Przedsiębiorstwo zgodności wykonania przyłącza z dokumentacją projektową i warunkami przyłączenia, w tym kontroli:

- a) ułożenia rur w otwartym wykopie, pod rygorem odkrycia wykonanego przyłącza przez podmiot przyłączany bądź pokrycia kosztów inspekcji TV przyłącza kanalizacyjnego;
- b) funkcjonowania zestawu wodomierzowego na przyłączy wodociągowym w budynku lub studni wodomierzowej;
- c) wykonania studni wodomierzowej na przyłączy wodociągowym;
- d) wykonania studni kanalizacyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.

2. Protokół odbioru przyłącza stanowi potwierdzenie prawidłowości jego wykonania.

3. Włączenie dopływu wody z sieci wodociągowej lub włączenie odbioru ścieków do sieci kanalizacyjnej, dokonywane jest przez Przedsiębiorstwo niezwłocznie po dokonaniu odbioru technicznego przyłącza oraz zawarciu umowy

## **Rozdział VIII**

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

#### **§ 24.**

1. Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców o :

- a) planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody
- b) stopniu przewidywanego obniżenia jakości wody
- c) przewidywanych zakłóceniach odbioru ścieków, w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na 2 dni przed planowanym terminem

2. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, Przedsiębiorstwo udostępnia zastępczy punkt poboru wody i informuje Odbiorców o możliwości korzystania z tego punktu.

3. W nagłych przypadkach niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków, Przedsiębiorstwo informuje niezwłocznie Odbiorców o rodzaju zakłóceń i przewidywanym czasie ich trwania.

## **Rozdział IX**

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

#### **§ 25.**

Odbiorca ma prawo do uzyskania od Przedsiębiorstwa:

1. wszelkich informacji dotyczących realizowanych przez Przedsiębiorstwo usług,
2. informacji o przewidywanych zakłóceniach w realizacji usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków.

#### **§ 26.**

1. Odbiorca ma prawo do zgłaszania reklamacji, dotyczących w szczególności:

- a) ilości i jakości świadczonych usług,
- b) wysokości opłat za usługi,
- c) funkcjonowania przyrządów pomiarowych (opomiarowania) niezależnie od ich własności,

2. Reklamacja dotycząca naruszenia jakości, ciągłości dostaw i ciśnienia wody powinna być dokonana niezwłocznie po wystąpieniu zakłócenia w celu dokonania sprawdzenia przez Przedsiębiorstwo.

3. Inne reklamacje Odbiorca może zgłaszać w terminie do 21 dni od daty otrzymania faktury lub zdarzenia stanowiącego podstawę reklamacji.

4. Reklamacja powinna zawierać:

- a) imię i nazwisko lub firmę Odbiorcy oraz jego adres zamieszkania bądź siedziby,
- b) opis przedmiotu reklamacji,
- c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- d) numer i datę umowy, jeśli Odbiorca posiada więcej niż jedną umowę,
- e) podpis Odbiorcy

5. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację w terminie do 14 dni roboczych od daty jej wniesienia. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu do 30 dni.

6. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do Odbiorcy, udostępnia on nieruchomość osobom reprezentującym Przedsiębiorstwo. Zaniechanie tego obowiązku wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji.

7. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Możliwe jest także udzielenie odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną, faxem lub w inny sposób, o ile Odbiorca wskaże taką formę.

8. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez Przedsiębiorstwo w całości lub w części wymaga sporządzenia uzasadnienia.

9. W przypadku reklamacji wskazań wodomierza głównego, reklamację uwzględnia się o ile kontrola metrologiczna potwierdzi nieprawidłowość działania tego wodomierza.

10. Jeśli reklamacja dotyczy parametrów wody, ich sprawdzenie następuje na przyłączy wodociągowym lub na najbliższym odcinku sieci wodociągowej w miejscu technicznie dostępnym.

#### **§ 27.**

Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi Odbiorcy w sprawach innych niż reklamacje, w szczególności w sprawach zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków, w terminach:

1. zapytania otrzymane telefonicznie, faksem lub drogą elektroniczną - bez zbędnej zwłoki, jednak w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze, tym samym kanałem informacyjnym,

2. wystąpienia na piśmie w terminie 14 dni w formie pisemnej, chyba że Odbiorca dopuścił udzielenie informacji w innej formie.

#### **§ 28.**

1. Informacje podane przez Odbiorcę w umowie, dotyczące w szczególności; adresu siedziby lub miejsca zamieszkania, adresu do korespondencji, wiążą strony do czasu pisemnego zawiadomienia o ich zmianie przez Odbiorcę.

#### **§ 29.**

1. Kontrolę i czynności dokonywane na podstawie art. 7 ustawy przeprowadza się w dniach i godzinach pracy obowiązujących u Odbiorcy, w sposób nie zakłócający pracy, z zastrzeżeniem art. 10 pkt 3 ustawy.

2. Kontrole w lokalu mieszkalnym przeprowadza się w godzinach od 7.00 do 20.00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

### **Rozdział X**

#### **Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe**

#### **§ 30.**

1. Punktami przeznaczonymi do poboru wody na cele gaśnicze z sieci wodociągowej są hydranty przeciwpożarowe lub inne miejsca uzgodnione z Przedsiębiorstwem.

2. Jednostki straży pożarnej gaszące pożar i dokonujące poboru wody na cele p.poż. z sieci Przedsiębiorstwa zobowiązane są do:

- a) powiadamiania Przedsiębiorstwa o miejscach pożarów niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszeń, nie później niż do godz.15.00 dnia roboczego, następującego po dniu zaistnienia pożaru,
- b) przekazywania Przedsiębiorstwu danych o ilości wody pobranej z sieci do gaszenia pożaru,
- c) umowa na pobór wody na cele p.poż. i inne cele wymienione w art. 22 ustawy zawierana jest przez Przedsiębiorstwo z Gminą,
- d) Rozliczenia za wodę pobraną na cele wskazane w ust. 3, dokonywane są na podstawie danych ilości zużytej wody otrzymanych od jednostki straży pożarnej oraz taryfy Przedsiębiorstwa.

#### **§ 31.**

1. Prawo do pobierania wody na cele przeciwpożarowe z sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego posiadają wyłącznie jednostki straży pożarnej.

### **Rozdział XI**

#### **Postanowienia Końcowe**

#### **§32.**

Jeżeli którekolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu stanie się nieważne lub zostanie uchylone, nie narusza to ani nie osłabia ważności pozostałych postanowień Regulaminu. Każde takie postanowienie może zostać odpowiednio zastąpione regulacjami obowiązującego prawa najbliższemu celowi Regulaminu.