

## **UCHWAŁA Nr VI/33/2019**

### **Rady Gminy Łączna**

**z dnia 11 kwietnia 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 Przewodniczącą 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**

Wykonanie uchwały powierza się Przewodniczącej Rady Gminy Łączna.

#### **§4**

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodnicząca Rady Gminy

Monika Pająk

## UZASADNIENIE

do Uchwały Nr VI/33/2019 Rady Gminy Łączna z dnia 11 kwietnia 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 20.02.2019r. 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 dostarczania wody przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:

- 1) dostarczać odbiorcy usług wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości nie mniejszej niż 0,2m<sup>3</sup> na dobę oraz 73m<sup>3</sup> rocznie.
- 2) zapewnić ciągłość dostaw wody, z zastrzeżeniem uzasadnionych wyjątków określonych w niniejszym Regulaminie,
- 3) w przypadku dostarczania wody z posiadanej sieci wodociągowej, zapewnić dostawę wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,06 MPa mierzonego u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym,
- 4) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

###### **§ 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) zapewnić ciągły odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i obowiązującą umową o odprowadzanie ścieków;
- 3) odprowadzać wprowadzone ścieki do posiadanych 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 obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczenia wody i (lub) odprowadzania ścieków świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura.
2. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku wielolokalowego odrębne faktury osobom korzystającym z lokali, lub wyłącznie odbiorcom usług będących osobami korzystającymi z lokali, z którymi przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawarło odrębne umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków.

## **§ 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 rozliczenie 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.

## **§ 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. Na podstawie warunków przyłączenia podmiot przyłączany opracowuje projekt techniczny przyłącza.

2. Projekt, o którym mowa w ust.1, wymaga uzgodnienia z Przedsiębiorstwem, które zajmuje pisemne stanowisko w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty jego złożenia.

3. Projekt techniczny przyłącza zawiera co najmniej:

- a) część tekstową- opis techniczny, w tym obliczenia dotyczące średnicy przyłącza, doboru wodomierza, sposobu odprowadzania wód deszczowych z nieruchomości;
- b) część rysunkową zawierającą: plan sytuacyjny na kopii mapy zasadniczej, profile przyłączy, schemat węzła wodomierzowego z lokalizacją zaworu antyskażeniowego;
- c) kserokopię uprawnień projektowych;
- d) oświadczenie o prawie dysponowania terenem na cele budowy, w razie usytuowania przyłączy poza nieruchomością podmiotu przyłączanego.

4. Pisemne uzgodnienie, o którym mowa w ust.2. stanowi podstawę do rozpoczęcia budowy przyłącza.

#### **§ 21.**

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**

#### **§ 22.**

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia odbiorcy usług do sieci, jeżeli nie posiada technicznych możliwości świadczenia usług.
2. 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.
3. 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) w 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.
4. 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 sphywu.
  - 3) dojazd i dostęp do studni rewizyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.

### **§ 23.**

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**

#### **§ 24.**

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. Przedsiębiorstwo może odmówić przyłączenia do sieci, jeśli przyłącze zostało wykonane: bez jego wiedzy, niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi lub przepisami prawa, w tym z niniejszym regulaminem.
4. 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**

#### **§ 25.**

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.**

#### **§ 26.**

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.

#### **§ 27.**

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.

#### **§ 28.**

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.

#### **§ 29.**

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.
2. Odbiorca ponosi odpowiedzialność za skutki wynikające z zaniedbania obowiązku, o którym mowa w ust. 1, w szczególności pisma kierowane do Odbiorcy na dotychczasowy adres dwukrotnie i przez niego nie odebrane, pozostawia się w aktach Przedsiębiorstwa ze skutkiem ich doręczenia.

#### **§ 30.**

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**

#### **§ 31.**

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.

#### **§ 32.**

1. Jeżeli Odbiorca pobiera wodę wspólnym przyłączem wodociągowym na cele gospodarcze i cele p.poż. to w przypadku gdy obliczeniowy przepływ przeciwpożarowy jest większy od obliczeniowego przepływu gospodarczego, Odbiorca jest zobowiązany do zwrotu Przedsiębiorstwu różnicy kosztów między wodomierzem głównym a wodomierzem zespolonym(sprzężonym).
2. Ust.1 nie stosuje się jeśli Odbiorca rozdzieli instalacje wodociągowe w budynku umożliwiające odrębne opomiarowanie.
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 2 Przedsiębiorstwo pokrywa koszty wodomierza głównego.

## **Rozdział XI**

### **Postanowienia Końcowe**

#### **§33.**

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.