

wpł. 05.05.2020

INSPEKTOR

mgr Mariusz Ślusarczyk

projekt

Uchwała Nr ...../..... /2020

Rady Miejskiej w Suchedniowie

z dnia.....2020 r.

**w sprawie przyjęcia i przekazania do organu regulacyjnego projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta i Gminy Suchedniów.**

Na podstawie art.18 ust.2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 713) w związku z art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1437, 1495, z 2020 r. poz. 284) Rada Miejska w Suchedniowie uchwała, co następuje:

§1.

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

§2.

Zobowiązuje się Przewodniczącą Rady Miejskiej w Suchedniowie do:

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

§3.

Wykonanie uchwały powierza się Przewodniczącemu Rady Miejskiej w Suchedniowie.

§4.

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

KL-609 RADOCA PRAWNY  
Radosław Gąska

## Uzasadnienie

Zgodnie z art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1437, 1495, z 2020 r. poz. 284): „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 zawiadamiając o tym przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjne”.

W dniu 29.04.2020 r. Zakład Gospodarki Komunalnej w Suchedniowie na podstawie negatywnej opinii Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie (zgodnie z postanowieniem nr WA.RET.070.2.184.1.2019 z dnia 13.11.2019 r.) złożył ponownie projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta i Gminy Suchedniów. Po analizie i przyjęciu projektu regulaminu przez Radę Miejską, niniejsza uchwała zostanie przesłana organowi regulacyjnemu do zaopiniowania. Wobec powyższego przyjęcie niniejszej uchwały jest celowe i uzasadnione.

BURMISTRZ MIASTA I GMINY  
  
mgr inż. Cezary Błach

## REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

### Rozdział I Postanowienia ogólne

#### §1.

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

#### §2.

Użyte w uchwale skróty oznaczają:

„Ustawa”- ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków.

### Rozdział II

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

#### §3.

Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne na podstawie zawartej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzenie ścieków:

1. dostarcza Odbiorcy usług wodę:

- pod odpowiednim ciśnieniem w przyłączy, nie niższym niż 0,05 MPa,
- o normatywnej jakości odpowiadającej wodzie przeznaczonej do spożycia przez ludzi, o parametrach nie przekraczających wartości wymienionych w tabeli:

Wskaźnik jakości wody	Jednostka	Najwyższe dopuszczalne stężenie, wartość wskaźnika
Barwa	mg/l Pt	nie więcej niż 13
Mętność	NTU	nie więcej niż 0,9
pH	-	6,5-9,5
Twardość ogólna	mg/l CaCO <sub>3</sub>	80-450
Jon amonowy	mg/l	0,4
Żelazo ogólne	µg/l	190
Mangan	µg/l	45

c) w ilości nie mniejszej niż 1,5 m<sup>3</sup> /h.

d) odbiera ścieki w sposób ciągły, o stanie i składzie zgodnym z przepisami art. 9-11 ustawy, w ilości nie mniejszej niż 1,5 m<sup>3</sup>/h. Umowa określa rodzaj ścieków odprowadzonych przez Odbiorcę usług oraz dopuszczalny poziom zanieczyszczeń tych ścieków.



#### **§4.**

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne prowadzi regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczonej wody oraz jakości odprowadzonych ścieków bytowych i przemysłowych.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne informuje konsumentów o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w sposób określony w przepisach wydanych na podstawie art. 13 ustawy.

#### **§5.**

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne zapewnia prawidłową eksploatację urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, w tym dokonuje na własny koszt niezbędnych napraw.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne zapewnia niezawodne działanie przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych, o ile znajdują się w jego posiadaniu na podstawie tytułu prawnego (własność, prawa obligacyjne).
3. Jeżeli w trakcie eksploatacji przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, będącego w posiadaniu Odbiorcy usług, powstanie istotne obniżenie poziomu usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne, Odbiorca usług jest zobowiązany do niezwłocznego usunięcia przyczyn zagrożenia.
4. W przypadku, gdy Odbiorca usług nie usunie zagrożenia, o którym mowa w ust. 3, pomimo wezwania ze strony Przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego, ma ono prawo podjąć wszelkie działania zmierzające do usunięcia zagrożenia, włącznie z wyłączeniem dostawy wody lub odbioru ścieków.

### **Rozdział III**

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

#### **§6.**

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne 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 wodociągowo - kanalizacyjnemu:
  - 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 usług – konsumentem jest zawierana w siedzibie Przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnym.

#### **§7.**

1. Umowa jest zawierana na czas nieokreślony, chyba że:
  - a) tytuł prawny od nieruchomości przyłączonej do sieci został ustanowiony 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 usług powinien zgłaszać w Przedsiębiorstwie wodociągowo - kanalizacyjnym w ciągu 7 dni.
2. Nie wymaga zmiany umowy zastosowanie przez Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne nowej taryfy lub grupy taryfowej.
3. Zmiana okresu rozliczeniowego stanowi zmianę umowy.

### **Rozdział IV**

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

#### **§9.**

1. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcą w oparciu o ceny i stawki opłat określone w taryfie.
2. W przypadku zmiany taryfy starej na nową w okresie między odczytowym, ilość pobranej wody i odprowadzonych ścieków oblicza się proporcjonalnie do ilości dni obowiązywania starej i nowej taryfy.
3. Częstotliwość okresów rozliczeniowych określa Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne w umowie o zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków.
4. Podstawą obciążenia Odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczania wody i (lub) odprowadzania ścieków świadczone przez Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest faktura.
5. Datę, formę i sposób zapłaty Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne określa w fakturze, zgodnie z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę i (lub) odprowadzanie ścieków.
6. W przypadku budynku osobami korzystającymi z lokali, z którymi Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne zawarło odrębne umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków 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

#### **§10.**

1. Ilość pobranej wody ustala się na podstawie:
  - a) wskazań wodomierza głównego;
  - b) wskazań wodomierzy w lokalach lub przy punktach czerpalnych w budynkach wielolokalowych;
  - c) przeciętnych norm zużycia wody;
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne 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 wodociągowo - kanalizacyjne dopuściło rozliczenie na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, Odbiorca usług 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 wodociągowo - kanalizacyjne.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne może dopuścić, z przyczyn stojących po stronie Odbiorcy usług podanie odczytu przez Odbiorcę usług.

#### **§12.**

1. Ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych bądź wodomierza.
2. Jeśli Odbiorca usług odprowadzający ścieki nie posiada urządzenia pomiarowego to podstawą do ustalenia odprowadzonych ścieków jest umowa, o której mowa w art. 6 ust. 1 jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie. W rozliczeniach ilości odprowadzanych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt Odbiorcy usług.
3. W przypadku, o którym mowa jest w ust. 2, Odbiorca usług umożliwia Przedsiębiorstwu wodociągowo – kanalizacyjnemu zainstalowanie wodomierza na ujęciu własnym wody.

#### **§13.**

1. Podstawą obciążenia Odbiorcy usług należnością za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest faktura.
2. W przypadku niemożności odczytania wskazań wodomierza lub urządzenia pomiarowego, Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne wystawia fakturę zaliczkową, która zostaje skorygowana w następnym okresie rozliczeniowym.

#### **§14.**

1. Odbiorca usług 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 wodociągowo - kanalizacyjnego:
  - 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**

#### **§15.**

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

1. imię i nazwisko (lub nazwę) i adres wnioskodawcy;
2. adres do korespondencji;

3. opis 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. określenie sposobu zagospodarowania wód opadowych;
8. 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;
9. wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i dostarczania ścieków.

#### **§16.**

1. Do wniosku, o którym mowa w § 16, 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 wodociągowo - kanalizacyjne udostępnia zainteresowanym wzór wniosku.

#### **§17.**

1. Warunki przyłączenia zawierają:
  - 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 wodociągowo - kanalizacyjne wydaje warunki przyłączenia w terminie 30 dni od otrzymania kompletnego wniosku i załączników.

#### **§18.**

1. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne w terminie 14 dni informuje o tym wnioskodawcę pisemnie wraz z uzasadnieniem.
2. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawiera:
  - a) określenie zakresu i terminu robót niezbędnych do realizacji przyłączenia;
  - b) sposób uregulowania praw do gruntu, na którym zostanie zlokalizowana sieć;
  - c) nadzór inwestorski;
  - d) granicę własności i miejsce rozgraniczenia eksploatacji sieci;
  - e) zasady i termin ewentualnego przejęcia przez Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne sieci wybudowanych przez inwestora ze środków własnych (przeniesienie własności, ustanowienie praw obligacyjnych)



## **Rozdział VI**

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

#### **§19.**

1. Dostęp do usług Przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego wyznaczają także techniczne możliwości istniejących urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych: ich stan techniczny, przepustowość, zdolność produkcyjna i lokalizacja nieruchomości, rodzaj materiału urządzeń wodociągowych: PE, PCV, żeliwo, stal a urządzeń kanalizacyjnych: PCV, PE, kamionka.
2. Osoby zainteresowane przyłączeniem do sieci mogą uzyskać informacje o dostępności usług w Przedsiębiorstwie wodociągowo - kanalizacyjnym lub Urzędzie Miasta, które udostępniają do wglądu mapy i dokumentację techniczną istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz plany rozbudowy tych sieci.
3. Ustala się techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo – kanalizacyjnych:
  - a. przyłącza wodociągowe należy wykonać zgodnie ze sztuką budowlaną,
  - b. w miejscu włączenia do sieci zamontować zawór odcinający zasuwę, a obudowę zasuwę wyposażyć w skrzynkę uliczną,
  - c. uwzględniając strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienia przewodów w gruncie należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasą,
  - d. przy projektowaniu przyłącza uwzględnić prowadzenie przyłącza najkrótszą trasą,
  - e. posadowienie przyłącza na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem lub zastosowanie odpowiedniego zabezpieczenia przed przemarzaniem, z uwzględnieniem w przypadku przyłącza kanalizacji sanitarnej spadku w kierunku spływu min. 1.5 %,
  - f. dostęp do studni rewizyjnej na przyłączy kanalizacyjnym.

## **Rozdział VII**

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

#### **§20.**

1. Wykonane przyłącze podlega odbiorowi technicznemu, który polega na sprawdzeniu przez Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne 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 wodociągowo - kanalizacyjne 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**

#### **§21.**

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne informuje Odbiorców usług 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 wodociągowo - kanalizacyjne udostępnia zastępczy punkt poboru wody i informuje Odbiorców usług 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 wodociągowo – kanalizacyjne informuje niezwłocznie Odbiorców usług o rodzaju zakłóceń i przewidywanym czasie ich trwania.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli:
  - a) przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa;
  - b) odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrotowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty;
  - c) jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego;
  - d) został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, które odcięło dostawę wody jest obowiązane do równoczesnego udostępnienia zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformowania o możliwościach korzystania z tego punktu.
6. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego oraz o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru wody zawiadamia powiatowego inspektora sanitarnego, burmistrza, oraz Odbiorcę usług co najmniej na 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

## **Rozdział IX**

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

#### **§22.**

- Odbiorca usług ma prawo do uzyskania od Przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego:
1. wszelkich informacji dotyczących realizowanych przez Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne usług,
  2. informacji o przewidywanych zakłóceniach w realizacji usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków.



## §23.

1. Odbiorca usług ma prawo do zgłaszania reklamacji, dotyczących:
  - a) ilości i jakości świadczonych usług,
  - b) wysokości opłat za usługi,
  - c) funkcjonowania przyrządów pomiarowych (opomiarowania) niezależnie od ich własności,
2. Reklamacja może być złożona w formie pisemnej, telefonicznej lub złożona osobiście w siedzibie Przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego.
3. Reklamacja dotycząca naruszenia jakości, ciągłości dostaw i ciśnienia wody powinna być dokonana niezwłocznie po wystąpieniu zakłócenia w celu dokonania sprawdzenia przez Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne.
4. Inne reklamacje Odbiorca usług może zgłaszać w terminie do 21 dni od daty otrzymania faktury lub zdarzenia stanowiącego podstawę reklamacji.
5. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko lub firmę Odbiorcy usług oraz jego adres zamieszkania bądź siedziby,
  - b) opis przedmiotu reklamacji,
  - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - d) numer i datę umowy, jeśli Odbiorca usług posiada więcej niż jedną umowę,
  - e) podpis Odbiorcy usług
6. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne 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.
7. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do Odbiorcy usług, udostępnia on nieruchomość osobom reprezentującym Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne. Zaniechanie tego obowiązku wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji.
8. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Możliwe jest także udzielenie odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną, faxem lub w inny sposób, o ile Odbiorca usług wskaże taką formę.
9. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne w całości lub w części wymaga sporządzenia uzasadnienia.
10. W przypadku reklamacji wskazań wodomierza głównego, reklamację uwzględnia się o ile kontrola metrologiczna potwierdzi nieprawidłowość działania tego wodomierza.
11. Jeśli reklamacja dotyczy parametrów wody, ich sprawdzenie następuje na przyłączy wodociągowym lub na najbliższym odcinku sieci wodociągowej w miejscu technicznie dostępnym.

## §24.

Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne udziela odpowiedzi Odbiorcy usług 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 usług dopuścił udzielenie informacji w innej formie.

## §25.

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



## §26.

1. Kontrolę i czynności dokonywane na podstawie art. 7 ustawy przeprowadza się w dniach i godzinach pracy obowiązujących u Odbiorcy usług, w sposób nie zakłócający pracy, z zastrzeżeniem art. 10 pkt3 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

## §27.

1. Punktami przeznaczonymi do poboru wody na cele gaśnicze z sieci wodociągowej są hydranty przeciwpożarowe lub inne miejsca uzgodnione z Przedsiębiorstwem wodociągowo - kanalizacyjnym.
2. Jednostki straży pożarnej gaszące pożar i dokonujące poboru wody na cele p.poż. z sieci Przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego zobowiązane są do:
  - a) powiadamiania Przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego o miejscach pożarów niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszeń, nie później niż do godz.15.00 dnia roboczego, następującego po dniu zaistnienia pożaru,
  - b) przekazywania Przedsiębiorstwu wodociągowo - kanalizacyjnemu danych o ilości wody pobranej z sieci do gaszenia pożaru,
  - c) 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 wodociągowo - kanalizacyjnego.

KIEROWNIK ZAKŁADU  
*inż. Stanisław Dymarczyk*