

**UCHWAŁA NR IX/66/2019  
RADY GMINY RZEKUŃ**

z dnia 26 czerwca 2019 r.

**w sprawie opracowania i przekazania projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków do  
zaopiniowania**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2019 r., poz. 506) oraz 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) uchwała się, co następuje:

§ 1. 1. Ustala się treść projektu regulaminu zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków na terenie gminy Rzekuń zgodnie z załącznikiem do niniejszej uchwały.

2. Postanawia się przekazać projekt regulaminu, o którym mowa w ust. 1 organowi regulacyjnemu do zaopiniowania, zawiadamiając o tym przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Rzekuń.

§ 3. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Wiceprzewodniczący Rady



**mgr Małgorzata Żebrowska**

## **REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY RZEKUŃ**

### **Rozdział 1. Postanowienia ogólne**

§ 1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Rzekuń, zwany dalej „Regulaminem” określa zasady świadczenia usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego na terenie gminy Rzekuń oraz wzajemne prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego i odbiorców usług.

§ 2. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o "ustawie" należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. z 2018 r., poz. 1152 ze zm.).

### **Rozdział 2. Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków**

§ 3. 1. W zakresie dostarczania wody przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:

- 1) dostarczyć odbiorcy usług wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości nie mniejszej niż 0,5 m<sup>3</sup> na dobę oraz 6 m<sup>3</sup> rocznie;
- 2) zapewnić ciągłość dostaw wody, z zastrzeżeniem uzasadnionych wyjątków określonych w niniejszym Regulaminie;
- 3) w przypadku dostarczenia wody z posiadanej sieci wodociągowej, zapewnić dostawę wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,1 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.

2. W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:

- 1) przyjmować do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieki wprowadzane przez odbiorców usług, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m<sup>3</sup> na dobę oraz 6 m<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. Odbiorcy usług zobowiązani są do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami ustawy oraz umowy i niepowodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez przedsiębiorstwo oraz nie utrudniający działalności przedsiębiorstwa, w szczególności do:

- 1) użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwość wystąpienia awarii, skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej na skutek m.in. cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej lub wody z instalacji centralnego ogrzewania;
- 2) zabezpieczenia przed dostępem osób nieuprawnionych do miejsca, w którym zainstalowany jest wodomierz główny oraz pozostałe urządzenia pomiarowe;
- 3) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób niepowodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej;
- 4) umożliwienia upoważnionym przedstawicielom przedsiębiorstwa wstępu na teren nieruchomości i do pomieszczeń w celach określonych przepisami ustawy oraz niniejszego regulaminu w celu sprawdzenia, kontroli działania, odczytu urządzeń pomiarowych, wodomierzy głównych, dokonania remontu, usunięcia awarii urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych należących do przedsiębiorstwa;

- 5) informowania przedsiębiorstwa o własnych ujęciach wody, w celu prawidłowego ustalenia opłat za odprowadzanie ścieków;
- 6) korzystania z wody z sieci wodociągowej i korzystania z przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach określonych w warunkach przyłączenia do sieci;
- 7) natychmiastowego powiadomienia przedsiębiorstwa o stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym uszkodzenia plomby;
- 8) zapewnienie prawidłowego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych, i/lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie;
- 9) zapewnienia warunków dla niezawodnego działania wodomierzy i urządzeń pomiarowych poprzez ich odpowiednie zabezpieczenie przed uszkodzeniami mechanicznymi i skutkami niskich temperatur, oraz dostępem osób nieuprawnionych;
- 10) natychmiastowego powiadomienia przedsiębiorstwa o zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci;
- 11) terminowego regulowania należności za dostawę wody i odprowadzanie ścieków;
- 12) pisemnego powiadamiania przedsiębiorstwa o zmianach własnościowych nieruchomości, użytkownika lokalu lub zmianach adresu właściciela, użytkownika, jeżeli odbiorca usług zmienił adres lub siedzibę i nie zawiadomił o tym przedsiębiorstwa, to wszelkie pisma, faktury itp. będą wysłane pod ostatni adres odbiorcy i uważane za doręczone.

4. Przedsiębiorstwo ma prawo:

- 1) odciąć dostawę wody w przypadkach i na warunkach określonych we właściwych przepisach;
- 2) kontrolować prawidłowość realizacji prac związanych z przyłączeniem nieruchomości do własnej sieci wodociągowej pod kątem ich zgodności z wydanymi warunkami technicznymi;
- 3) kontrolować stan techniczny przyłącza wodociągowego w czasie eksploatacji;
- 4) kontrolować sprawność wewnętrznej instalacji kanalizacyjnej i wewnętrznych urządzeń do oczyszczania ścieków będących własnością odbiorcy usług oraz ilość i jakość odprowadzanych ścieków;

### **Rozdział 3.**

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

§ 4. 1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą pomiędzy przedsiębiorstwem a odbiorcą usług. Postanowienia zawieranych umów nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy oraz postanowień niniejszego Regulaminu.

2. Przedsiębiorstwo zawiera umowę na wniosek przyszłego odbiorcy usług, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone niniejszym Regulaminem oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług.

3. Przedsiębiorstwo sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy.

4. Umowa z odbiorcą winna w szczególności zawierać postanowienia określone w art. 6 ust. 3 ustawy.

5. Umowa może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do przyłączonej nieruchomości, albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

6. Umowa może być zawarta z osobami korzystającymi z lokali na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego, na warunkach określonych w ustawie.

7. Zmiana umowy następuje w formie aneksu do umowy, na piśmie, pod rygorem nieważności. Nie wymaga formy pisemnej zmiana umowy dotycząca taryfy lub adresu do korespondencji.

8. Odcięcie dostaw wody lub zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego przez Przedsiębiorstwo w związku z nienależytym wykonywaniem umowy przez odbiorcę usług powoduje wygaśnięcie umowy o świadczenie usług. Wznowienie usług wymaga zawarcia nowej umowy i poniesienia kosztów związanych z tą czynnością. W sytuacji natomiast gdy odcięcie wody lub zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego następuje z powodu nie wnoszenia opłat za świadczone usługi, spłata zadłużenia pozwoli na wznowienie usług bez konieczności zawierania nowych umów.

9. Po rozwiązaniu umowy lub jej wygaśnięciu Przedsiębiorstwo dokonuje zamknięcia przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego oraz demontuje wodomierz główny.

10. W przypadku odcięcia dostaw wody, niezależnie od przyczyn, Przedsiębiorstwo zapewni zastępczy punkt poboru wody.

11. O zamiarze odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego oraz o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru wody Przedsiębiorstwo zawiadamia Powiatowego Inspektora Sanitarnego, Wójta Gminy oraz odbiorcę usług co najmniej na 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostawy wody.

12. Jeżeli odbiorca usług nie otrzyma faktury w okresie planowanych rozliczeń zgodnie z zawartą umową, powinien ten fakt zgłosić do Przedsiębiorstwa.

#### **Rozdział 4.**

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

§ 5. 1. Podstawowe zasady rozliczeń za zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków prowadzone są przez przedsiębiorstwo na podstawie Rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określenia taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryfy oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz. U. z 2018 r., poz. 472).

2. Przedsiębiorstwo ogłasza taryfę w sposób zwyczajowo przyjęty, w terminie właściwym do jej ogłoszenia w zależności od trybu zatwierdzenia taryfy, określonym zgodnie z ustawą.

3. W przypadku zmiany taryfy w okresie międzyodczytowym, rozliczenie starej i nowej taryfy następuje proporcjonalnie do okresu obowiązywania każdej z taryf, przyjmując, że miesiąc ma 30 dni.

§ 6. Strony określają w umowie okres rozliczeniowy oraz skutki niedotrzymania terminu zapłaty jak również sposób uiszczania opłat.

§ 7. 1. Odbiorca usług reguluje należności za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki na podstawie faktur wystawianych przez przedsiębiorstwo po dokonaniu odczytów.

2. Wniesienie przez odbiorcę reklamacji, co do wysokości faktury, nie wstrzymuje obowiązku uregulowania należności.

3. Odczyty wodomierzy głównych dokonywane są w okresach kwartalnych.

4. Odbiorca usług dokonuje wpłaty za wodę i ścieki w terminie 14 dni od wysłania lub dostarczenia w inny sposób faktury wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie, w razie uchybienia terminu zapłaty.

§ 8. 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.

§ 9. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie odczytu wodomierza głównego. W przypadku braku urządzenia pomiarowego i awarii wodomierza głównego ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie średniej ilości odprowadzanych ścieków 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.

#### **Rozdział 5.**

##### **Warunki przyłączenia do sieci**

§ 10. 1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek o przyłączenie lub określenie warunków przyłączenia, zwanych dalej „warunkami przyłączenia”, złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie. Szczegółowe warunki przyłączenia Podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej zostaną określone w odrębnej umowie cywilno-prawnej.

2. Przedsiębiorstwo po otrzymaniu wniosku określa warunki techniczne przyłączenia do posiadanej sieci.

3. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może występować podmiot posiadający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci. Można wyrazić zgodę na przyłączenie nieruchomości do sieci podmiotowi, który korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

4. Wniosek o którym mowa w ust. 1 powinien zawierać:

- 1) dane dotyczące identyfikacji wnioskodawcy;
- 2) oznaczenie przyłączanej nieruchomości (adres i nr ewid. działki);
- 3) rodzaj przyłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne);
- 4) określenie ilości przewidywanego poboru wody, jej przeznaczenia oraz charakterystyki zużycia wody;
- 5) wskazanie 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;
- 6) datę i podpis wnioskodawcy;
- 7) do wniosku o wydanie warunków przyłączenia załącza się oświadczenie o przysługującym tytule prawnym do nieruchomości, bądź korzystaniu z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym oraz mapę sytuacyjną określającą usytuowanie nieruchomości.

5. Warunki przyłączenia określają:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia instalacji odbiorcy usług do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej;
- 2) wytyczne dotyczące zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego;
- 3) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości lub maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość;
- 4) procedurę przyłączenia do sieci;
- 5) termin ważności warunków nie dłuższy niż 2 lata;
- 6) konieczność wykonania projektu budowlanego, o ile zaistnieje taka potrzeba lub uzgodnienia ze wszystkimi gestorami sieci.

§ 11. 1. Jeżeli spełnione są techniczne warunki umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia otrzymania prawidłowo wypełnionego wniosku, o którym mowa w § 12 ust. 1 określa dla wnioskodawcy ubiegającego się o przyłączenie nieruchomości warunki przyłączenia.

2. W szczególnie uzasadnionych przypadkach termin ten może ulec przedłużeniu, nie więcej jednak niż do 30 dni od daty złożenia wniosku.

3. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, jeżeli nie posiada technicznych możliwości przyłączenia do sieci i świadczenia usług w zakresie dostawy wody i odprowadzania ścieków. W takim przypadku przedsiębiorstwo pisemnie informuje wnioskodawcę o przyczynach odmowy, nie później niż w terminie 30 dni od otrzymania wniosku.

4. Jeśli osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci wodociągowej zamierza w czasie określonym korzystać z wody wyłącznie do celów budowy, przyłączenie do sieci odbywa się po zgłoszeniu wykonania odcinka przyłącza wodociągowego do punktu poboru wody (studzienka wodomierzowa z zaworem czerpalnym). Odcinek ten podlega procedurze odbioru przez służby Przedsiębiorstwa – na tym etapie zostaje sporządzona karta przyłączenia do sieci. Po zakończeniu budowy odbiorca winien zgłosić ten fakt do Przedsiębiorstwa, celem dokonania odbioru końcowego przyłącza wody oraz montażu wodomierza w miejscu docelowym.

5. Odbiorca po wykonaniu odcinka przyłącza do zaworu czerpalnego chcąc korzystać z usług winien podpisać umowę. Zgodnie z § 17 ust. 6 przed podpisaniem umowy Odbiorca winien dostarczyć inwentaryzację powykonawczą.

## **Rozdział 6.**

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

§ 12. 1. Techniczne możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia poprzez udostępnienie wszystkim zainteresowanym aktualnego studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy oraz miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego.

2. Ustala się techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:

- 1) przyłącza wodociągowe należy wykonywać z rur PEHD o średnicy od 40 mm do 63 mm,
- 2) uwzględniając strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienie przewodów w gruncie należy prowadzić najkrótszą bezkolizyjną trasą,
- 3) przyłącze kanalizacyjne należy wykonywać z rur PVC o średnicy od 160 mm do 250 mm,
- 4) przy urządzeniach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń typu mini pompownie, rozdrabniaki.

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 spadku,
- 3) dojazd i dostęp do studni rewizyjnych na przyłączu kanalizacyjnym.

4. Dostęp do usług uwarunkowany jest technicznymi możliwościami istniejących urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, takimi jak: przepustowość, zdolność produkcyjna, lokalizacja nieruchomości, stan techniczny urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

## **Rozdział 7.**

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

§ 13. 1. Odbiór wykonanego przyłącza dokonywany jest na podstawie protokołu odbioru technicznego przyłącza.

2. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:

- 1) datę odbioru;
- 2) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju: wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości;
- 3) rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego;
- 4) skład komisji, w tym wykonawcę i właściciela lub użytkownika nieruchomości;
- 5) adres nieruchomości, do której wykonano podłączenie;
- 6) inwentaryzację powykonawczą wykonanego przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego wykonaną przez uprawnionego geodetę;
- 7) podpisy członków komisji.

3. Protokół odbioru technicznego przyłącza stanowiący potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia oraz dokonanie inwentaryzacji geodezyjnej wykonanego przyłącza upoważnia przedsiębiorstwo do zawarcia umowy o świadczenie usług.

## **Rozdział 8.**

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

§ 14. 1. Przedsiębiorstwo może wstrzymać lub ograniczyć dostawę wody lub odprowadzanie ścieków z przyczyn:

- 1) zanieczyszczenia dostarczanej wody w stopniu niebezpiecznym dla zdrowia;
- 2) zanieczyszczenia dostarczanej wody w stopniu niebezpiecznym dla zdrowia;

- 3) potrzeby zwiększenia dopływu wody do hydrantów przeciwpożarowych;
- 4) konieczności przeprowadzenia niezbędnych napraw, konserwacji, remontów, dezynfekcji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych;
- 5) uszkodzenia instalacji i przyłączy odbiorcy usług grożącego niebezpieczeństwem lub powodującego nieuzasadnione straty wody;
- 6) przerw w zasilaniu energetycznym urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;
- 7) wystąpienia siły wyższej.

2. Przedsiębiorstwo informuje odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody lub przewidywanym obniżeniu jej jakości oraz utrudnieniach w odprowadzaniu ścieków poprzez komunikaty na stronie internetowej gminy, tablice informacyjne, telefonicznie lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na 2 dni przed ich planowanym terminem.

3. W przypadkach wystąpienia ograniczeń bądź niedoboru dostarczanej wody z przyczyn, o których mowa w ust. 1 przez okres dłuższy niż 12 godzin, przedsiębiorstwo zobowiązane jest zapewnić zastępcze punkty poboru wody oraz poinformować odbiorców usług o ich lokalizacji.

4. Wstrzymanie dostaw wody i odprowadzania ścieków może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców usług w przypadkach gdy występują warunki stwarzające zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiające świadczenie usług, a w szczególności gdy:

- 1) z powodu awarii sieci, urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych nie ma możliwości prowadzenia zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków;
- 2) wystąpiły przerwy w zasilaniu urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych w energię elektryczną;
- 3) dalsze funkcjonowanie sieci stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska.

5. O wstrzymaniu dostaw wody i odprowadzaniu ścieków z przyczyn, o których mowa w ust. 4 przedsiębiorstwo informuje odbiorców usług niezwłocznie, w sposób zwyczajowo przyjęty, jednak nie później niż w ciągu 12 godzin od wstrzymania dostawy wody i odprowadzania ścieków.

## **Rozdział 9.**

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

§ 15. 1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielania wszelkich istotnych informacji dotyczących sposobu realizacji oferowanych i wykonywanych usług, w tym informacji dotyczących:

- a) warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej;
- b) warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej;
- c) występujących zakłóceń w dostawach wody i w odprowadzaniu ścieków;
- d) występujących awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;
- e) planowanych przerw w świadczeniu usług.

2. Przedsiębiorstwo udziela z własnej inicjatywy lub na wniosek, informacji objętych Regulaminem oraz zawartych w taryfach.

3. Wniosek o udzielenie informacji może zostać złożony w formie pisemnej, telefonicznej, faksem lub za pośrednictwem elektronicznych środków przekazu.

4. Przedsiębiorstwo udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze od otrzymania wniosku, z zastrzeżeniem ust. 5.

5. Jeżeli wniosek o udzielenie informacji został przedłożony na piśmie, przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie 14 dni od otrzymania wniosku, chyba że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zazaczyła, iż informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 4.

6. W szczególnych sytuacjach, jeżeli udzielenie informacji wymaga dokonania ustaleń i działań wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust. 4 i 5, przedsiębiorstwo przed upływem tych terminów informuje o tym fakcie osobę, która złożyła wniosek i wskazuje termin, udzielenia informacji, który nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia wniosku.

**§ 16. 1.** Odbiorca usług ma prawo do zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo.

2. Reklamacje, o których mowa w ust. 1 wnoszone są przez zainteresowanego w formie pisemnej w terminie 14 dni od ujawnienia zdarzenia (niezgodności) na adres siedziby przedsiębiorstwa, listem poleconym lub za pomocą poczty elektronicznej.

3. Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać:

- 1) dane odbiorcy usług, numer umowy;
- 2) przedmiot reklamacji;
- 3) wskazanie okoliczności uzasadniających reklamację, w tym dowody uzasadniające reklamację;
- 4) zgłoszenie roszczeń;
- 5) podpis odbiorcy usług.

4. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia jej wniesienia. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, wymagających przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego, w tym zebrania dowodów, informacji lub wyjaśnień, termin ten może ulec przedłużeniu do 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji, o czym przedsiębiorstwo winno poinformować odbiorcę usług na piśmie.

5. W przypadku złożenia przez odbiorcę usług wniosku o przeprowadzenie ekspertyzy wodomierza, termin rozpatrzenia reklamacji uzależniony będzie od terminu jej wykonania.

6. Złożenie reklamacji w zakresie prawidłowości należności naliczonych przez przedsiębiorstwo nie zwalnia odbiorcy usług z obowiązku terminowego regulowania należności.

7. W przypadku uwzględnienia reklamacji co do opłat za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo, przedsiębiorstwo dokonuje korekty wysokości opłaty zgodnie z obowiązującymi taryfami i odczytem wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego oraz doręcza odbiorcy usług pisemne rozliczenie wraz z fakturą korygującą.

## **Rozdział 10.**

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

**§ 17. 1.** Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa, a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

2. Uprawnione do poboru wody na cele przeciwpożarowe są jednostki państwowej i ochotniczej straży pożarnej.

3. Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa zobowiązani są do przekazywania przedsiębiorstwu pisemnej informacji o ilości wody zużytej do gaszenia pożaru, w bieżącym kwartale kalendarzowym. Informację należy przekazać z ostatnim dniem bieżącego kwartału.

PRZEWODNICZĄCY RADY  
  
mgr Małgorzata Lebowska