

**UCHWAŁA NR IV.27.2019**  
**RADY GMINY LEGNICKIE POLE**

z dnia 29 stycznia 2019 r.

**w sprawie projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Legnickie Pole**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2018 r. poz. 994 z późn. zm.) oraz 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, z późn. zm.) Rada Gminy uchwala, co następuje:

**§ 1.** Przyjmuje się projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Legnickie Pole.

**§ 2.** Projekt przekazuje się do zaopiniowania Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.

**§ 3.** Zawiadamia się Gminny Zakład Gospodarki Komunalnej Legnickie Pole Sp. z o.o. w Legnickim Polu o przekazaniu projektu do zaopiniowania organowi regulacyjnemu, o którym mowa w § 2.

**§ 4.** Uchwała podlega wykonaniu przez Wójta Gminy Legnickie Pole.

**§ 5.** Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady Gminy  
Legnickie Pole

**Dariusz Szczerba**

## **Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Legnickie Pole**

### **Rozdział 1.**

#### **Postanowienia ogólne**

§ 1. 1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Legnickie Pole, zwany dalej regulaminem, określa zasady świadczenia usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego na terenie Gminy Legnickie Pole oraz wzajemne prawa i obowiązki Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego i odbiorców usług.

2. Postanowienia regulaminu są interpretowane i stosowane zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz. U. z 2017 r. poz. 328, z późn. zm.).

3. Przedsiębiorstwo wykonuje swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, który określa poziom świadczonych usług przedsiębiorstwa w zakresie ilości, jakości oraz ciągłości dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

4. Przedsiębiorstwo świadczy usługi zaopatrzenia w wodę i/lub odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej umowy zawartej z odbiorcą. Odbiorca wody powinien racjonalnie gospodarować wodą i używać jej zgodnie z przeznaczeniem oraz warunkami wynikającymi z zawartej umowy.

§ 2. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o:

- 1) ustawie – rozumie się przez to ustawę o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków z dnia 7 czerwca 2001 r. (tj. Dz. U. z 2017 r. poz. 328 ze zm.);
- 2) umowie – rozumie się przez to umowę, o której mowa w art. 6 ustawy;
- 3) przedsiębiorstwie - należy przez to rozumieć przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, o którym mowa w art. 2 pkt 4 ustawy,
- 4) odbiorcy usług – należy rozumieć odbiorcę usług, o którym mowa w art. 2 pkt 3 ustawy;
- 5) wodomierzu głównym – należy rozumieć przyrząd pomiarowy, o którym mowa w art. 2 pkt 19 ustawy;
- 6) okresie obrachunkowym – należy rozumieć określony w umowie okres rozliczeń za usługi dostawy wody i odprowadzania ścieków.

### **Rozdział 2.**

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

§ 3. 1. Przedsiębiorstwo w zakresie dostarczania wody jest zobowiązane:

- 1) dostarczyć z sieci wodociągowej wodę zdatną do użycia, która jest wolna od mikroorganizmów chorobotwórczych i pasożytów w liczbie stanowiącej potencjalne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego, wszelkich substancji w stężeniach stanowiących potencjalne zagrożenie zdrowia ludzkiego oraz agresywnych właściwości korozyjnych i spełnia wymagania:
  - a) mikrobiologiczne określone w części A załącznika nr 1 Rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi;
  - b) chemiczne określone w części B załącznika nr 1 Rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi;

- 2) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostawy wody w sposób ciągły i niezawodny;
- 3) zapewnić ciśnienie wody w instalacji wodociągowej w budynku, poza hydrantami przeciwpożarowymi przed każdym punktem czerpalnym wynoszące nie mniej niż 0,05 MPa i nie więcej niż 0,6 MPa
- 4) zapewnić dostawę wody do indywidulanego gospodarstwa w wymiarze nie mniejszym niż 1m<sup>3</sup>/dobę;
- 5) zapewnić regularną wewnętrzną kontrolę, jakości wody;
- 6) dokonywać na własny koszt niezbędnych napraw urządzeń wodociągowych będących w jego posiadaniu, z wyjątkiem usuwania uszkodzeń powstałych z winy odbiorcy;
- 7) powiadamiać odbiorców o planowanych zamknięciach wody w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na 2 dni przed planowanym terminem, a gdyby przerwy miałyby trwać ponad 12 godzin na 7 dni przed planowanym terminem;
- 8) zapewnić zastępcze punkty poboru wody i poinformować odbiorców o ich lokalizacji, w przypadku, gdy przewidywana przerwa w dostawie wody przekracza 12 godzin;
- 9) instalować na własny koszt wodomierz główny, po odbiorze technicznym przyłącza i zawarciu umowy;
- 10) ponosić koszty zakupu i utrzymania wodomierza głównego.

2. Przedsiębiorstwo w zakresie odprowadzania ścieków jest zobowiązane:

- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do realizacji odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny;
- 2) odbierać ścieki w sposób ciągły, o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami, w ilości określonej w dokumentacji projektowej i warunkach przyłączenia nieruchomości,
- 3) określać dopuszczalne wskaźniki zanieczyszczeń odbieranych ścieków, a także kontrolować, czy jakość przyjmowanych ścieków jest zgodna z obowiązującymi przepisami,
- 4) dokonywać na własny koszt niezbędnych napraw urządzeń kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu, z wyjątkiem usuwania uszkodzeń powstałych z winy odbiorcy.

§ 4. 1. Przedsiębiorstwo ma prawo:

- 1) odciąć dostawę wody w przypadkach i na warunkach określonych w art. 8 ustawy,
- 2) kontrolować prawidłowość realizacji robót zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi,

§ 5. Odbiorca usług ma prawo:

- 1) do nieprzerwanych dostaw wody odpowiadających wymaganiom w zakresie ilości i ciśnienia określonych w regulaminie oraz w umowie i nieprzerwanego odprowadzania ścieków, z zastrzeżeniem § 10;
- 2) zgłaszania przedsiębiorstwu reklamacji dotyczących nieprawidłowego wykonywania przez nie usług oraz należności naliczonych za dostawę wody lub odprowadzanie ścieków;
- 3) uczestniczenia w kontrolach przeprowadzanych przez przedsiębiorstwo.

### **Rozdział 3.**

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

§ 6. 1. Postanowienia umów zawieranych przez przedsiębiorstwo z odbiorcami, 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 z odbiorcą zgodnie z art. 6 ust. 2 ustawy.

3. Przedsiębiorstwo może zawrzeć jedną umowę z odbiorcą korzystającym zarówno z usług zaopatrzenia w wodę, jak również z usług odprowadzenia ścieków.

4. Umowa winna zawierać w szczególności postanowienia określone w art. 6 ust. 3 ustawy oraz wskazywać miejsce publikacji regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

5. Umowa może być zawarta na czas nieokreślony lub określony z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczona woda lub z której mają być odprowadzane ścieki, albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

6. Nie wymaga formy pisemnej zmiana umowy dotycząca taryfy zatwierdzonej uchwałą rady gminy.

7. W przypadku nieruchomości będących współwłasnością, stroną umowy są wszyscy współwłaściciele jednocześnie lub osoba ustanowiona zgodnym pisemnym oświadczeniem ich pełnomocnikiem.

8. W razie braku zgodnego ustanowienia pełnomocnika dopuszcza się zawarcie umowy z jednym ze współwłaścicieli na jego pisemny wniosek wraz z jego pisemnym oświadczeniem o samodzielnym rozliczaniu usług pomiędzy współwłaścicielami.

9. Jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi, umowa jest zawierana z ich właścicielem lub z zarządcą. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może zawrzeć umowę także z osobą korzystającą z lokalu wskazaną we wniosku w przypadku zaistnienia warunków opisanych w art. 6 ust. 6 pkt 1) -7) ustawy.

#### **Rozdział 4.**

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

§ 7. 1. Rozliczanie przedsiębiorstwa z odbiorcą za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzanie ścieków odbywa się wyłącznie w oparciu o ceny i stawki opłat, określone w ogłoszonych taryfach oraz ilości wody i ścieków, przyjmując jednomiesięczny okres rozliczeniowy.

2. Zatwierdzenie i ogłoszenie taryf następuje w trybie i na zasadach określonych w rozdziale 4 ustawy.

§ 8. 1. Strony określają w umowie okres obrachunkowy oraz skutki niedotrzymania terminu zapłaty, jak również sposób uiszczania opłat.

3. Podstawą obciążenia odbiorcy należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo jest faktura.

4. Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzane ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wystawienia.

5. W przypadku nadpłaty, zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub na żądanie odbiorcy zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.

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

7. Zmiana lub utrata mocy obowiązującej dotychczasowych taryf nie wymaga zmiany umowy.

8. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, przedsiębiorstwo wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali.

§ 9. 1. Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłączy kanalizacyjne w przypadkach określonych w art. 8 ust. 1 ustawy.

2. Sposób postępowania w przypadku odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego określa art. 8 ust. 3 ustawy.

#### **Rozdział 5.**

##### **Warunki przyłączania do sieci**

§ 10. 1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci składa w siedzibie przedsiębiorstwa pisemny wniosek o wydanie warunków technicznych podłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub/i kanalizacyjnej.

2. Wzór wniosku, o którym mowa w ust. 1, ustala przedsiębiorstwo i udostępnia nieodpłatnie.

3. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej może występować osoba, której nieruchomość ma być przyłączona do sieci, posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości albo osoba, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

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

5. Przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej następuje po spełnieniu technicznych warunków przyłączenia, określonych przez przedsiębiorstwo zwanych dalej warunkami przyłączenia.

6. Przedsiębiorstwo jest obowiązane przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie, jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług.

7. Przedsiębiorstwo po otrzymaniu kompletnej dokumentacji technicznej wraz z geodezyjną inwentaryzacją powykonawczą, przed zawarciem umowy, dokonuje odbioru technicznego wykonanego przyłącza w formie protokołu odbioru, celem stwierdzenia czy zostały spełnione warunki techniczne.

8. Zakres utrzymywania przyłączy przez przedsiębiorstwo określa umowa.

**§ 11. 1.** Wniosek, o którym mowa w §11 ust. 1 powinien zawierać:

- a.oznaczenie wnioskodawcy,
- b.adres podłączanej nieruchomości,
- c.określenie rodzaju podłączenia (wodociągowe i/lub kanalizacyjne),
- d.określenie charakterystyki zużycia wody, w tym: przeznaczenie wody, szacunkowe zapotrzebowanie na wodę i ścieki,
- e.informacje określające czy będzie prowadzona działalność gospodarcza (rodzaj i branża)
- f.informację o prawie do dysponowania przyłączaną nieruchomością,
- g.datę i podpis wnioskodawcy.

1. Do wniosku, o którym mowa w §11 ust. 1, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci powinna załączyć:

- 1) aktualną mapę sytuacyjno - wysokościową, określającą usytuowanie nieruchomości, o której mowa w §13 ust. 1, względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu, jak też usytuowanie względem sąsiednich nieruchomości.

**§ 12. 1.** Przedsiębiorstwo wydaje wnioskodawcy, o którym mowa w §11 ust.1 warunki techniczne podłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej w terminie 30 dni od dnia złożenia wniosku, o którym mowa w §11 ust. 1, jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług zgodnie z wnioskiem wnioskodawcy. W szczególnie uzasadnionych przypadkach termin ten może ulec przedłużeniu.

2. Warunki przyłączenia są ważne dwa lata od dnia ich wydania.

3. Warunki przyłączenia powinny określać w szczególności:

- 1) miejsca i sposób przyłączenia sieci wodociągowej i kanalizacyjnej z instalacjami odbiorcy,
- 2) przepływ obliczeniowy wody lub urządzenia sanitarne i techniczne, w których zużywana jest woda i odprowadzane są ścieki,
- 3) wymagania dotyczące:
  - a) miejsca zainstalowania wodomierza głównego,
  - b) jakości odprowadzanych ścieków,
  - c) termin ważności warunków przyłączenia.

2. Warunkiem przystąpienia do wykonania robót przyłączeniowych jest wcześniejsze uzgodnienie dokumentacji technicznej z przedsiębiorstwem.

## **Rozdział 6.**

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

**§ 13. 1.** Przedsiębiorstwo obowiązane jest wydać warunki techniczne przyłączenia do sieci oraz dokonać odbioru wykonanego przyłącza do sieci nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie, jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług oraz spełnione są następujące warunki przyłączenia:

- 1) w bezpośrednim sąsiedztwie nieruchomości objętej wnioskiem istnieje sieć wodociągowa lub kanalizacyjna,
- 2) stan techniczny istniejących urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych na to pozwala,
- 3) przekrój istniejących przewodów lub ciśnienie jest wystarczające.

2. Jeżeli przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa i niniejszego Regulaminu, Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne.

3. Potencjalni odbiorcy usług wodociągowych lub/i kanalizacyjnych mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności tych usług w siedzibie przedsiębiorstwa:

- a) w Urzędzie Gminy Legnickie Pole w oparciu o studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego Gminy, miejscowych planów zagospodarowania przestrzennego i niniejszego regulaminu,
- b) w siedzibie przedsiębiorstwa w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków oraz niniejszego regulaminu.

## **Rozdział 7**

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

**§ 14. 1.** Warunki przyłączenia, o których mowa w §14 Regulaminu stanowią podstawę do rozpoczęcia realizacji prac projektowych.

2. Warunkiem przystąpienia do wykonania robót przyłączeniowych jest:

- 1) uzgodnienie dokumentacji technicznej z przedsiębiorstwem;
- 2) postępowanie zgodnie z warunkami przyłączenia wydanymi przez przedsiębiorstwo po pozytywnym uzgodnieniu dokumentacji technicznej;

3. Przedsiębiorstwu przysługuje prawo:

- a) kontroli wszelkich prac związanych z budową przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych pod względem zgodności ich realizacji z wydanymi warunkami przyłączenia,
- b) egzekwowania wydanych zaleceń warunkujących prawidłowe funkcjonowanie i eksploatację realizowanych połączeń.

4. Przedsiębiorstwo przy udziale wnioskodawcy, dokonuje protokolarnego odbioru technicznego przyłącza celem stwierdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi wymaganiami technicznymi.

5. Odbiór przyłącza przez przedsiębiorstwo dokonywane jest dwuetapowo, tj.:

- a) odbiór w stanie odkrytym na podstawie zgłoszenia dokonanego przez inwestora lub wykonawcę przyłącza, z minimum 3-dniowym wyprzedzeniem, połączony z próbą szczelności;
- b) odbiór końcowy po zasypaniu przyłącza i porządkowaniu terenu.

6. Z przeprowadzonych odbiorów częściowych i odbioru końcowego sporządza się protokoły.

7. Jeżeli w trakcie odbioru stwierdzono, że wymagania nie zostały spełnione lub też ujawniły się usterki, uwzględnia się je w protokole podając jednocześnie termin ich usunięcia.

8. Spisanie końcowego protokołu odbioru technicznego przyłącza następuje po dostarczeniu przez inwestora lub wykonawcę inwentaryzacji geodezyjnej powykonawczej.

9. Podstawę do przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub/i kanalizacyjnej oraz do zawarcia umowy z przedsiębiorstwem stanowi protokół przeglądu technicznego wykonanego przyłącza z wynikiem pozytywnym.

10. Po dokonanych odbiorze i podpisaniu umowy o dostawę wody i odprowadzaniu ścieków przedsiębiorstwo dokonuje podłączenia do sieci wodociągowo-kanalizacyjnej z jednoczesnym zaplombowaniem wodomierza głównego.

## **Rozdział 8**

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

**§ 15.** 1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielenia odbiorcom informacji dotyczących występujących zakłóceń zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków oraz awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

2. O przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody wynikających z planowanych prac konserwacyjno-remontowych oraz obniżeniu, jakości dostarczonej wody przedsiębiorstwo powiadomi odbiorcę w sposób zwyczajowo przyjęty, najpóźniej na 14 dni przed jej planowanym terminem.

3. W przypadku, gdy przewidywana przerwa w dostawie wody przekracza 12 godzin, przedsiębiorstwo jest zobowiązane w miarę swoich możliwości technicznych i organizacyjnych zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować odbiorców usług o ich lokalizacji,

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

- 1) z powodu nagłej awarii sieci nie ma możliwości prowadzenia zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków,
- 2) dalsze funkcjonowanie sieci stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska
- 3) nastąpi przerwa w zasilaniu energetycznym urządzeń wodociągowych,
- 4) działania siły wyższej lub innych okoliczności niezależnych od przedsiębiorstwa, które uniemożliwiło dalsze świadczenie usług,
- 5) zagrożenia prawidłowego funkcjonowania elementów systemu kanalizacyjnego na skutek zrzutu ścieków przekraczających dopuszczalne warunki,
- 6) wydania decyzji przez Państwową Inspekcję Sanitarną.

5. Warunki wprowadzania ograniczeń dostarczania wody w przypadku jej niedoboru (na podstawie Decyzji nr 1/2016 wydanej przez Wójta Gminy Legnickie Pole):

- 1) przedsiębiorstwo zobowiązane jest do zapewnienia zdolności posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w wymaganych ilościach,
- 2) w przypadku niedoboru wody spowodowanego niedostateczną wydajnością ujęć lub ograniczoną przepustowością sieci wodociągowych, przedsiębiorstwo zobowiązane jest do opracowania i wdrożenia programu dostaw wody w warunkach występowania jej niedoboru, uwzględniającego rotacyjne ograniczenia lub przerwy w dostawach wody dla poszczególnych rejonów gminy, jak również poprzez ograniczenie zużycia wody na inne cele niż zaopatrzenie ludności
- 3) w przypadku zaistnienia przerw w dostawach wody na skutek siły wyższej, a także zdarzeń nagłych, nieprzewidzianych i niezależnych od przedsiębiorstwa, takich jak klęski żywiołowe, powódź, susza, skażenie ujęcia wody wyciekami paliw ciekłych z rurociągów lub zbiorników, przedsiębiorstwo zobowiązane jest do:
  - niezwłocznego poinformowania o zaistniałej sytuacji odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty w danej miejscowości,
  - uruchomienie zastępczych punktów poboru wody rozmieszczonych w sposób umożliwiający korzystania z nich przez odbiorców usług i opublikowania informacji o ich usytuowaniu,

- niezwłocznego przystąpienia do usuwania skutków awarii lub zdarzeń nagłych, bądź wynikających z działania siły wyższej

## **Rozdział 9.**

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

**§ 16. 1.** Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielania odbiorcom usług wszelkich istotnych informacji dotyczących realizacji usług, a w szczególności dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę umowy o zaopatrzenie w wodę lub/i odprowadzanie ścieków,
- 2) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków,
- 3) występujących awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,
- 4) planowanych przerw w świadczeniu usług.

2. W siedzibie przedsiębiorstwa winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym następujące dokumenty:

- 1) aktualnie obowiązujące na terenie gminy taryfy cen i stawek opłat,
- 2) regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązujące na terenie gminy,
- 3) wyniki przeprowadzonych ostatnio analiz, jakości wody.

3. Przedsiębiorstwo nie ma obowiązku udostępnienia dokumentów, o których mowa w ust. 2 poza swoją siedzibą, z zastrzeżeniem obowiązku dołączenia do umowy w chwili jej zawierania obowiązującej taryfy.

4. Przedsiębiorstwo udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych.

5. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie 14 dni od otrzymania prośby, chyba, że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zaznaczyła, iż informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 4.

6. W szczególnych sytuacjach, jeżeli udzielenie informacji wymaga poczynienia 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 prośbę o informację i wskazuje termin, który nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia prośby.

**§ 17. 1.** Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi.

2. Reklamacje, o których mowa w ust. 1, wnoszone są na piśmie osobiście przez zainteresowanego w siedzibie przedsiębiorstwa lub listem poleconym w terminie 7 dni od wystąpienia przyczyn reklamacji i rozpatrywane są przez kierownictwo przedsiębiorstwa.

3. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:

- a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres odbiorcy,
- b) przedmiot reklamacji,
- c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- d) zgłoszenie roszczenia,
- e) numer i datę umowy,
- f) podpis odbiorcy.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od daty wpływu reklamacji powiadomić odbiorcę usług o sposobie jej załatwienia. W szczególnych okolicznościach, o ile wymagane jest zebranie dowodów, informacji lub wyjaśnień termin ten wynosi 30 dni.

5. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamacje w formie pisemnej.

6. Odpowiedź winna zawierać:

- 1) nazwę przedsiębiorstwa,
- 2) powołanie podstawy prawnej,
- 3) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji,
- 4) pouczenie w sprawie możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie,
- 5) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego przedsiębiorstwo, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

7. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację winna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.

8. Złożenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.

9. W przypadku uwzględnienia reklamacji przedsiębiorstwo powiadamia odbiorcę o wyniku rozpatrzenia, także o wysokości i formie wypłaty odszkodowania lub należności.

## **Rozdział 10.**

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

**§ 18.** 1. Woda na cele przeciwpożarowe dostępna jest z urządzeń przeciwpożarowych, a przede wszystkim z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

2. Uprawnionymi do pobierania wody na cele przeciwpożarowe są:

- 1) państwowa straż pożarna,
- 2) ochotnicza straż pożarna,

3. Pobór wody z sieci dokonywany jest w miejscach uzgodnionych z przedsiębiorstwem.

4. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda jest dostarczana dla innych odbiorców, jednostka straży pożarnej niezwłocznie przekazuje przedsiębiorstwu informacje o ilości wody pobranej.

5. Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez uprawnionych w ustalonych okresach.

6. Należności za wodę zużytą na cele przeciwpożarowe oraz pobraną z publicznych studni i źródeł ulicznych reguluje gmina.

## **Rozdział 11**

### **Postanowienia końcowe**

W sprawach nieobjętych niniejszym Regulaminem obowiązują przepisy ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków z dnia 7 czerwca 2001 r. (tj. Dz. U. z 2017 r. poz. 328 ze zm.) wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.