

Projekt

projekt nr 12/2019

Projektodawca Burmistrz Miasta, sporządzający Referat  
Infrastruktury Technicznej

**UCHWAŁA NR .....**  
**RADY MIEJSKIEJ BIELAWY**

z dnia ..... 2019 r.

**w sprawie uchwalenia „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy  
Bielawa”**

Na podstawie art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz. U. z 2018 r. poz. 1152, poz. 1629) po pozytywnym zaopiniowaniu przez Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków w zakresie zgodności z przepisami ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, Rada Miejska uchwała, co następuje:

§ 1. Uchwała się "Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Bielawa", stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta.

§ 3. Traci moc uchwała nr XLIV/316/09 Rady Miejskiej Bielawy z dnia 10 lipca 2009 r. w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków (Dz. Urz. Województwa Dolnośląskiego z 2009 r. Nr 137, poz. 2780).

§ 4. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Dolnośląskiego.

RADCA PRAWNY  
*Liliana Woźny*  
Liliana Woźny

Załącznik do uchwały Nr .....  
Rady Miejskiej Bielawy  
z dnia.....2019 r.

## **REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW OBOWIĄZUJĄCY NA TERENIE GMINY BIELAWA**

(zwany dalej "Regulaminem")

### **Rozdział 1. PRZEPISY OGÓLNE**

**§ 1.** Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego działającego na terenie Gminy Bielawa oraz odbiorców usług korzystających na tym terenie z usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

**§ 2. 1.** Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

- 1) ustawa - ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz.U. z 2018 r. poz. 1152 ze zmianami);
- 2) odbiorca usług - każdy, kto korzysta z usług wodociągowo-kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej umowy z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym;
- 3) osoba korzystająca z lokalu – osoba posiadająca tytuł prawny do lokalu lub osoba korzystająca z lokalu o nieregulowanym stanie prawnym;
- 4) przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne - przedsiębiorca w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, jeżeli prowadzi działalność gospodarczą w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i/lub zbiorowego odprowadzania ścieków, oraz gminne jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, prowadzące tego rodzaju działalność;
- 5) przyłączy kanalizacyjne - odcinek przewodu łączącego wewnętrzną instalację kanalizacyjną w nieruchomości odbiorcy usług z siecią kanalizacyjną, za pierwszą studzienką, licząc od strony budynku, a w przypadku jej braku do granicy nieruchomości gruntowej;
- 6) przyłączy wodociągowe - odcinek przewodu łączącego sieć wodociągową z wewnętrzną instalacją wodociągową w nieruchomości odbiorcy usług wraz z zaworem za wodomierzem głównym;
- 7) sieci - przewody wodociągowe lub kanalizacyjne wraz z uzbrojeniem i urządzeniami, którymi dostarczana jest woda lub którymi odprowadzane są ścieki, będące w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
- 8) taryfa - zestawienie ogłoszonych publicznie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków oraz warunki ich stosowania;
- 9) umowa – umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, o której mowa w art. 6 ustawy;
- 10) urządzenie pomiarowe – przyrząd pomiarowy mierzący ilość odprowadzanych ścieków, znajdujący się na przyłączy kanalizacyjnym;
- 11) urządzenie kanalizacyjne – sieci kanalizacyjne, wyloty urządzeń kanalizacyjnych służących do wprowadzania ścieków do wód lub do ziemi oraz urządzenia podczyszczające i oczyszczające ścieki oraz przepompownie ścieków;
- 12) urządzenia wodociągowe – ujęcia wód powierzchniowych i podziemnych, studnie publiczne, urządzenia służące do magazynowania i uzdatniania wód, sieci wodociągowe, urządzenia regulujące ciśnienie wody;
- 13) wodomierz główny - przyrząd pomiarowy mierzący ilość pobranej wody, znajdujący się na każdym przyłączy wodociągowym.

2. Postanowienia Regulaminu odnoszące się do taryfy znajdują zastosowanie do taryfy tymczasowej w rozumieniu ustawy.

## **Rozdział 2.**

### **MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ SPÓŁKĘ W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

§ 3. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnienia następującego minimalnego poziomu świadczonych usług:

- 1) ciągłości i niezawodności dostawy wody do nieruchomości dla której zawarto umowę, zgodnie z wydanymi „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub sieci kanalizacyjnej”, o ciśnieniu umożliwiającym użytkowanie wody nie mniejszym niż [0,05] MPa i nie większym niż [0,6] MPa, oraz średniej wydajności około 1,5 m<sup>3</sup> na godzinę, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych, między innymi strukturą i średnicą, przyłącza wodociągowego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług;
- 2) zapewnienia dostawy wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi i o parametrach nieprzekraczających wymienionych w Rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. z 2017 r., poz. 2294), w szczególności:
  - a) mętność - 1 NTU,
  - b) stężenia jonów wodoru (pH) w granicach  $\geq 6,5$  i  $\geq 9,5$ ,
  - c) żelazo - <200 µg/l,
  - d) mangan - <50 µg/l,
  - e) escherichia coli - 0 jtk/100 ml lub 0 NPL/100 ml,
  - f) enterokoki - 0 jtk/100 ml lub 0 NPL/100 ml;
- 3) ciągłości i niezawodności odprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych, między innymi strukturą i średnicą, przyłącza kanalizacyjnego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług;
- 4) zapewnienia utrzymania i prawidłowego funkcjonowania urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

2. Poziom świadczonych usług, za które przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ponosi odpowiedzialność, stwierdza się w miejscu włączenia przyłącza wodociągowego lub/i przyłącza kanalizacyjnego do sieci wodociągowej lub/i sieci kanalizacyjnej.

## **Rozdział 3.**

### **WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG**

§ 4. 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. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może posługiwać się wzorcem umownym w postaci ogólnych warunków umów.

§ 5. Umowa o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków jest zawierana z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.

§ 6. Umowa może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczana woda i/lub z której mają być odprowadzane ścieki, albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

§ 7. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawiera umowę z osobami korzystającymi z lokali znajdujących się w budynku wielolokalowym na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, po spełnieniu warunków określonych w ustawie.

§ 8. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy. Wniosek, o którym mowa w zdaniu poprzednim wymaga zachowania formy pisemnej.

2. W przypadku, jeżeli przyszłym odbiorcą jest konsument w rozumieniu art. 22 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2018 r. poz. 1025, poz. 1104, poz. 1625 i poz. 2073), wówczas przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do wypełnienia obowiązków określonych przepisami ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2017 r. poz. 683 i i poz. 2361, Dz. U. z 2018 r. poz. 650).

§ 9. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia na swojej stronie internetowej wzory umów i aktualnie obowiązujące taryfy.

§ 10. Postanowienia umów zawieranych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy oraz postanowień Regulaminu.

#### **Rozdział 4.**

#### **SPOSÓB ROZLICZEŃ W OPARCIU O CENY I STAWKI OPŁAT USTALONE W TARYFACH**

§ 11. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług, na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.

§ 12. Długość okresu obrachunkowego określa umowa.

§ 13. 1. Zmiana taryf, w tym wysokości i rodzajów cen i stawek opłat, jak również zmiana grupy taryfowej, do której zaliczony został odbiorca usług wymaga podania taryf do wiadomości publicznej zgodnie z przepisami ustawy.

2. Stosowanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających z nowych taryf, prawidłowo podanych do wiadomości publicznej, nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dołącza do umowy, w chwili jej zawarcia, aktualnie obowiązującą taryfę.

§ 14. 1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi 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 oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali.

#### **Rozdział 5.**

#### **WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI**

§ 15. 1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci składa przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu wniosek „o zapewnienie dostawy wody i odbioru ścieków oraz wydanie technicznych warunków podłączenia” nieruchomości do sieci, który powinien zawierać co najmniej:

- 1) imię i nazwisko (lub nazwę) wnioskodawcy oraz adres do korespondencji;
- 2) wskazanie nieruchomości, która ma zostać przyłączona do sieci, poprzez podanie jej położenia (miejscowość, nazwy ulicy i numeru) wraz z podaniem jej numeru księgi wieczystej. W przypadku gdy nieruchomość nie posiada księgi wieczystej, osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci zobowiązana jest podać numer ewidencyjny działki geodezyjnej;
- 3) określenie ilości przewidywanego poboru wody, jej przeznaczenia oraz charakterystyki zużycia wody;
- 4) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju (w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających);
- 5) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub dostarczania ścieków;
- 6) datę i podpis osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie wydaje "Warunków przyłączenia sieci wodociągowej i/lub sieci kanalizacyjnej" w przypadku niewystąpienia przynajmniej jednej z przesłanek określonych w ust. 1. Informacja o braku możliwości wydania "Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub sieci kanalizacyjnej" przekazywana jest osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci w terminie 14 dni od daty wpływu do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosku, o którym mowa w § 15 ust. 1 Regulaminu. Informacja, o której mowa w zdaniach poprzednich wymaga zachowania formy pisemnej i uzasadnienia.

§ 16. 1. Jeżeli spełnione są warunki techniczne, umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w terminie nie dłuższym niż 14 dni od otrzymania wniosku, o którym mowa w § 15 niniejszego regulaminu, wraz z kompletem załączników, wydaje osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, dokument pod nazwą „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub sieci kanalizacyjnej”.

2. Dokument, o którym mowa w ust. 1 powinien, co najmniej:

- 1) wskazywać miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub sieci kanalizacyjnej;
- 2) określać maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości z podziałem na poszczególne cele;
- 3) określać maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość;
- 4) zawierać wykaz dokumentów, które odbiorca usług zobowiązany jest załączyć do protokołu odbioru przyłącza wodociągowego i/lub przyłącza kanalizacyjnego zgodnie z § 21 ust. 3 niniejszego Regulaminu;
- 5) wskazywać okres ważności wydanych „Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub sieci kanalizacyjnej”, nie krótszy niż 2 lata.

3. Dokument, o którym mowa w ust. 1 może także określać:

- 1) parametry techniczne przyłącza wodociągowego i/lub przyłącza kanalizacyjnego;
- 2) miejsce zainstalowania wodomierza głównego, wodomierza mierzącego ilość wody bezpowrotnie zużytej lub urządzenia pomiarowego, a także studzienek kanalizacyjnych.

§ 17. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci odrębnym przyłączem wodociągowym i odrębnym przyłączem kanalizacyjnym.

## **Rozdział 6.**

### **WARUNKI TECHNICZNE OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚĆ DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH**

§ 18. 1. Dostępność do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniona jest od:

- 1) istnienia urządzeń wodociągowych i/lub urządzeń kanalizacyjnych albo ujęcia realizacji takich urządzeń w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
- 2) możliwości technicznych urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikającymi z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność źródeł wody) lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczenia ścieków (wydajność oczyszczalni),
- 3) posiadania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne tytułu prawnego do takich urządzeń wodociągowych i/lub urządzeń kanalizacyjnych.

2. Dla zapewnienia jak najszerszej dostępności do usług, o których mowa w § 3 przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia:

- 1) budowę urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
- 2) zakup, zainstalowanie i utrzymanie wodomierza głównego.

**Rozdział 7.**  
**SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO**  
**WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE WYKONANEGO PRZYŁĄCZA**

§ 19. 1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza wodociągowego i/lub przyłącza kanalizacyjnego przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac zgodnie z projektem przyłącza wodociągowego i/lub przyłącza kanalizacyjnego lub z planem sytuacyjnym wykonanym na kopii mapy zasadniczej lub mapy jednostkowej przyjętej do państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego.

2. Określone w „Warunkach przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub sieci kanalizacyjnej” próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron (odbiorcy usług i przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego).

3. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem (zakryciem) przyłącza wodociągowego i/lub przyłącza kanalizacyjnego. Wszelkie odcinki przyłącza wodociągowego i/lub przyłącza kanalizacyjnego ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.

§ 20. 1. Po zgłoszeniu w formie pisemnej wniosku „o gotowości do odbioru przyłączy” przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia w formie pisemnej, dokonuje odbioru przyłącza wodociągowego i/lub przyłącza kanalizacyjnego.

2. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w § 19 ust. 2 Regulaminu są potwierdzane przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci i upoważnionego przedstawiciela przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w sporządzanych protokołach w formie pisemnej.

§ 21. 1. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza wodociągowego i/lub przyłącza kanalizacyjnego powinno zawierać:

- 1) dane identyfikujące osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci i oznaczenie daty i symbolu/numeru „Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub sieci kanalizacyjnej”;
- 2) termin odbioru proponowany przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

2. Protokół odbioru technicznego częściowego i końcowego przyłącza wodociągowego i/lub przyłącza kanalizacyjnego powinien zawierać co najmniej:

- 1) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia);
- 2) uwagi dotyczące różnic pomiędzy wydanymi „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub sieci kanalizacyjnej” lub projektem, a sposobem realizacji przyłącza wodociągowego i/lub przyłącza kanalizacyjnego;
- 3) skład komisji dokonującej odbioru i podpisy jej członków.

3. Załącznikami do protokołu odbioru końcowego są atesty, deklaracje zgodności bądź aprobaty techniczne materiałów wykorzystywanych do budowy przyłącza wodociągowego i/lub przyłącza kanalizacyjnego, dokumentacja projektowa oraz inwentaryzacja geodezyjna powykonawcza wykonanego przyłącza wodociągowego i/lub przyłącza kanalizacyjnego.

**Rozdział 8.**  
**SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI USŁUG**  
**I ODPOWIEDNICH PARAMETRÓW DOSTARCZANEJ WODY I WPROWADZANYCH DO SIECI**  
**KANALIZACYJNEJ ŚCIEKÓW**

§ 22. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 7 dniowym.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma również obowiązek niezwłocznie poinformować odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza 5 godzin.

3. W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może o zdarzeniach wskazanych w ust. 1 lub 2 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości.

4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

**§ 23.** W przypadku niedotrzymania odpowiednich parametrów dostarczanej wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, w szczególności w lokalnych środkach masowego przekazu i na swojej stronie internetowej i z wykorzystaniem platformy e-PUAP.

## **Rozdział 9.**

### **STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG, W TYM SPOSOBY ZAŁATWIANIA REKLAMACJI ORAZ WYMIANY INFORMACJI DOTYCZĄCYCH W SZCZEGÓLNOŚCI ZAKŁÓCEŃ W DOSTAWIE WODY I ODPROWADZANIU ŚCIEKÓW**

**§ 24.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia wszystkim zainteresowanym w swojej siedzibie oraz na swojej stronie internetowej:

- 1) informację o aktualnie obowiązujących taryfach cen i stawek opłat obowiązujących na terenie gminy;
- 2) ujednolicony tekst Regulaminu;
- 3) ujednolicony tekst ustawy;
- 4) aktualny tekst wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będący w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

**§ 25. 1.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane na wniosek złożony przez odbiorcę usług do udzielania wszelkich informacji dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania umowy na rzecz odbiorcy usług;
- 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej i/lub sieci kanalizacyjnej;
- 3) występujących zakłóceń w dostawach wody i/lub odprowadzaniu ścieków;
- 4) występujących awarii urządzeń wodociągowych i/lub urządzeń kanalizacyjnych;
- 5) planowanych przerw w świadczeniu usług.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela informacji wskazanych w ust. 1 za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu niezwłocznie, jednakże w terminie nie dłuższym niż 7 dni od daty wpływu do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosku.

3. Jeżeli wniosek o udzielenie informacji jest wyrażony w formie pisemnej, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia otrzymania prośby chyba, że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zaznaczyła, że informacja ma być jej udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 2.

4. Jeżeli udzielenie informacji wymaga dokonania ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust. 2 i 3, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przed upływem tych terminów informuje o tym osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielania odpowiedzi. Termin ten nie powinien być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia wniosku.

**§ 26. 1.** Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu świadczenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usługi, w szczególności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi oraz wysokości naliczonej opłaty.

2. Wszystkie reklamacje dotyczące usług można zgłaszać w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego osobiście do protokołu lub w formie pisemnej na jego adres lub w postaci elektronicznej na adres e-mail wskazany przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na stronie internetowej.

3. Odbiorca usług, który składa reklamację, powinien wskazać przedmiot reklamacji, przedstawić okoliczności uzasadniające reklamację oraz wskazać lub dołączyć dokumenty lub inne dowody umożliwiające jej rozpatrzenie.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację i udzielić pisemnej odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia jej wniesienia, za którą przyjmuje się datę jej wpływu do siedziby przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

#### **Rozdział 10.**

### **WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWPOŻAROWE**

§ 27. Woda do celów przeciwpożarowych jest w szczególności dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w tym z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§ 28. Warunki dostarczenia wody na cele pożarowe wskazane w § 27 mogą zostać określone porozumieniem zawartym pomiędzy zainteresowanymi podmiotami.



## UZASADNIENIE

Zgodnie z art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków rada gminy, na podstawie projektu regulaminu dostarczania wody i odbioru ścieków, opracowanego przez Spółkę „wodociągi i Kanalizacja” sp. z o. o. , przygotowuje projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków. Postanowieniem Nr WR.RET.070.537.2018.KW z dnia 20 listopada 2018 r. organ regulacyjny - Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie pozytywnie zaopiniował projekt regulaminu po uwzględnieniu warunków, wskazanych w uzasadnieniu postanowienia.

W regulaminie, stanowiącym załącznik do niniejszej uchwały, po uwzględnieniu uwag organu regulacyjnego, zawarto wymagane cytowaną wyżej ustawą prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, tj. minimalny poziom usług świadczonych w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków wraz z określeniem parametrów jakościowych i ilościowych, szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług, sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach, warunki przyłączania do sieci, warunki techniczne określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych, sposób dokonywania odbioru wykonanego przyłącza, sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzonych do sieci kanalizacyjnej ścieków, standardy obsługi odbiorców usług, warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe.

wz. KIEROWNIKA  
Referatu Infrastruktury Technicznej

*Ewa Cisańska*  
PODINSPEKTOR