



# DZIENNIK URZĘDOWY

## WOJEWÓDZTWA LUBELSKIEGO

---

Lublin, dnia 14 maja 2021 r.

Poz. 2198

### UCHWAŁA NR XXIV/178/21 RADY GMINY JABŁOŃ

z dnia 4 maja 2021 r.

#### **w sprawie przyjęcia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Jabłoń**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. 2020 r. poz. 713, z późn. zm.) w związku z art. 19 ust. 3, 4, 5 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028), w związku z art. 35 ust. 2 ustawy z 13 lutego 2020 r. o zmianie ustawy – Prawo budowlane oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2020 r. poz. 471, z późn. zm.), po uwzględnieniu uwag Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Lublinie Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie wyrażonych w formie postanowienia z dnia 23 marca 2021 r. (Znak: LU.RZT.71.2.2021.KW) uchwała się, co następuje:

§ 1. Przyjmuje się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Jabłoń, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy.

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

Przewodniczący Rady Gminy

**Agnieszka Kuniszyk**

Załącznik do uchwały Nr XXIV/178/21

Rady Gminy Jabłoń

z dnia 4 maja 2021 r.

## **Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Jabłoń**

### **Rozdział 1. PRZEPISY OGÓLNE**

§ 1. Niniejszy Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstw wodociągowo - kanalizacyjnych oraz odbiorców usług na terenie Gminy Jabłoń korzystających z usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

§ 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 2020 r. poz. 2028). użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty wyższego rzędu, w tym ustawa.

### **Rozdział 2. MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

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

- 1) dostawy wody do nieruchomości, o której mowa w umowie, zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia nieruchomości do sieci, o ciśnieniu umożliwiającym użytkowanie wody nie mniejszym niż 0,1 MPa, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych strukturą i średnicą sieci, przyłącza oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług;
- 2) dostawy wody w ilości nie mniejszej niż 0,5 m<sup>3</sup> na dobę o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi i o parametrach nieprzekraczających wymienionych wartości: żelazo: 0.200 mg Fe/I, mangan: 0,050mg Mn/I, jon amonowy: 0,5 0mg NH<sub>4</sub>+11, azotany: 50 mg NO<sub>3</sub>-/I, azotyny: 0,50 mg NO<sub>2</sub>-/I :fluorki 1,50 mg F/I, barwa: 15 mg PUI, mętność: 1NTU; pH: 6,5-9,5;
- 3) utrzymania i prawidłowego funkcjonowania sieci wodociągowych i kanalizacyjnych;
- 4) dotrzymania ciągłości i niezawodności dostaw wody z urządzeń wodociągowych oraz odprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych;
- 5) zakupu, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego i podpisaniu umowy przez odbiorcę usług,
- 6) odbioru ścieków w ilości nie mniejszej niż 0,5 m<sup>3</sup> na dobę oraz właściwej jakości oczyszczonych i odprowadzanych o parametrach nieprzekraczających wartości: BZT<sub>5</sub>: 40 mg O<sub>2</sub>/dm<sup>3</sup>, zawiesina ogólna: 50 mg/ dm<sup>3</sup>, CHZT<sub>Cr</sub>: 150 mg/dm<sup>3</sup>, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych, oraz przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych.

§ 4. 1. Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne zapewnia się pod warunkiem właściwego korzystania z nich przez odbiorcę usług.

2. Właściwe korzystanie przez odbiorcę usług z usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne polega w szczególności na:

- 1) utrzymaniu instalacji wodociągowych w stanie technicznym uniemożliwiającym wtórne zanieczyszczenie wody w wyniku skażenia chemicznego lub bakteriologicznego,
- 2) zabezpieczeniu instalacji przed cofnięciem się wody z instalacji wodociągowej, powrotem ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania,

- 3) utrzymaniu przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego będącego w posiadaniu odbiorcy usług w stanie nie powodującym zakłóceń w dostawach wody lub odbiorze ścieków oraz nie powodującym pogorszenia warunków eksploatacji urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych,
- 4) użytkowaniu instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń w funkcjonowaniu urządzeń kanalizacyjnych,
- 5) wykorzystywaniu wody dostarczanej przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne wyłącznie w celach i na warunkach określonych w umowie,
- 6) odprowadzaniu do urządzeń kanalizacyjnych przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego rodzaju ścieków określonych w umowie,
- 7) nie dokonywaniu samowolnego przemieszczania wodomierza głównego, zakłócania jego funkcjonowania, zrywania plomb, osłon lub demontowania nakładek do zdalnego odczytu wskazań wodomierza,
- 8) zapewnieniu trwałego rozdziału instalacji zasilanych wodą z różnych źródeł (np. sieć gminna i własne ujęcie wody),
- 9) natychmiastowym powiadamianiu przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego o zauważanych awariach, w szczególności wpływających na poziom usług z których korzysta odbiorca usług.

3. W przypadku braku zapewnienia minimalnego poziomu usług przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne spowodowanego naruszeniem przez odbiorcę usług wymogów zawartych w ust. 2, odbiorca usług jest zobowiązany, w odpowiedzi na wniosek przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego, niezwłocznie usunąć przyczynę zagrożenia, jednak nie później niż w terminie wyznaczonym przez przedsiębiorstwo.

§ 5. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest zobowiązane do informowania o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, w szczególności poprzez zamieszczenie odpowiedniej informacji na swojej stronie internetowej.

### **Rozdział 3. WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG**

§ 6. 1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą między przedsiębiorstwem wodociągowo - kanalizacyjnym a odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 ustawy.

2. W przypadku zmiany odbiorcy usług, dotychczasowy odbiorca usług zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania o tym fakcie przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w celu zawarcia nowej umowy.

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

2. Wraz z wnioskiem, o którym mowa w ust 1, osoba ubiegająca się o zawarcie umowy zobowiązana jest przedstawić przedsiębiorstwu wodociągowo - kanalizacyjnemu dokument określający aktualny stan prawny nieruchomości.

3. Jeżeli z treści dokumentu, przedłożonego zgodnie z ust. 2 nie wynika tytuł prawny osoby składającej wniosek do władania nieruchomością jest ona zobowiązana przedstawić dokument potwierdzający ten tytuł, z zastrzeżeniem ust 4.

4. Umowa może zostać zawarta również z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, po uprawdopodobnieniu przez nią faktu korzystania z przyłączonej nieruchomości.

5. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udostępnia na swojej stronie internetowej aktualnie obowiązujące ogólne warunki umów, o ile się nimi posługuje.

6. Umowa o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzanie ścieków może być zawarta na czas określony lub nieokreślony.

7. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne sporządza i przedkłada przysłemu odbiorcy usług projekt umowy, w terminie 30 dni od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy.

**§ 8.** Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym powinien w szczególności określać:

- 1) imię, nazwisko (lub nazwę) lub REGON, numer NIP (o ile wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą) oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy,
- 2) wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę,
- 3) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, czy też posiada własne ujęcie wody,
- 4) oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, czy też wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków,
- 5) oświadczenie wnioskodawcy na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczaną wodę,
- 6) oświadczenie wnioskodawcy jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy (przemysłowe, bytowe albo komunalne),
- 7) tytuł prawny do nieruchomości albo oświadczenie o korzystaniu z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
- 8) oświadczenie o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych wnioskodawcy przez Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne wyłącznie do celu zawarcia umowy.

**§ 9.** Wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne z osobą korzystającą z lokalu powinien zawierać elementy wskazane w § 8 Regulaminu, a ponadto :

- 1) imię, nazwisko (lub nazwę) lub REGON, numer NIP (jeśli osoba taka go posiada) oraz adres osoby korzystającej z lokalu, co do której składany jest wniosek o zawarcie umowy wraz z umocowaniem do złożenia wniosku w imieniu i na rzecz tej osoby,
- 2) wskazanie lokalu, co do którego wnioskodawca żąda zawarcia umowy,
- 3) oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osoby korzystającej z lokalu o zasadach rozliczeń, o których mowa w art. 6 ust. 6 pkt 3 i 4 Ustawy, oraz o obowiązku regulowania dodatkowych opłat wynikających z taryf za dokonywane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozliczenie,
- 4) schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym, wraz z określeniem lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych w obrębie budynku wielolokalowego.

**§ 10.** Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udostępnia zainteresowanym podmiotom informacje o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia przez odbiorców usług dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

#### **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, wymaga ogłoszenia taryf zgodnie z przepisami ustawy.

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

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne w chwili zawarcia umowy informuje o aktualnie obowiązującej taryfie, w tym o wysokości i rodzajach cen i stawek opłat właściwych dla odbiorcy usług.

§ 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. Określenie warunków przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie.

2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien zawierać:

- 1) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci;
- 2) wskazanie lokalizacji nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci, w tym jego adres i numer działki ewidencyjnej, na której się znajduje;
- 3) informacje o przeznaczeniu i sposobie wykorzystywania nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci;
- 4) określenie dobowego zapotrzebowania na wodę z podziałem na wodę do celów bytowych, technologicznych, przeciwpożarowych oraz innych, z uwzględnieniem przepływów średniodobowych i maksymalnych godzinowych oraz wielkości ładunku zanieczyszczeń;
- 5) określenie ilości i jakości odprowadzanych ścieków z podziałem na ścieki bytowe i przemysłowe;
- 6) plan zabudowy lub szkic sytuacyjny, określający usytuowanie przyłącza w stosunku do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i sieci uzbrojenia terenu.

3. Wzór wniosku, o którym mowa w ust. 1 ustala przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne.

§ 16. 1. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne wydaje warunki przyłączenia do sieci:

- a) w terminie 21 dni - od dnia złożenia wniosku wraz z kompletem załączników, w przypadku budynków mieszkalnych jednorodzinnych, w tym znajdujących się w zabudowie zagrodowej,
- b) w terminie 45 dni - od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w pozostałych przypadkach.

2. W sprawach skomplikowanych termin wydania warunków może ulec wydłużeniu odpowiednio o kolejne 21 albo 45 dni, po uprzednim zawiadomieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci z podaniem uzasadnienia przyczyn tego przedłużenia.

3. Wydane warunki są ważne dwa lata od daty wydania.

4. W razie braku możliwości technicznych przyłączenia nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne informuje na piśmie o tym fakcie wnioskodawcę ubiegającego się o przyłączenie, wskazując przyczyny, które uniemożliwiają przyłączenie.

5. Warunki przyłączenia do sieci powinny określać:

- 1) wskazywać miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej;
- 2) lokalizację nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie,
- 3) miejsce zainstalowania wodomierza głównego i (lub) miejsce zainstalowania urządzenia pomiarowego
- 4) termin ważności wydanych warunków
- 5) parametry techniczne przyłącza
- 6) konieczne dla dokonania odbioru próby i odbiory częściowe oraz końcowe.

6. Wydane przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej” dotyczą stanu prawnego i faktycznego nieruchomości opisanych we wniosku, o którym mowa w § 16. W przypadku ich zmiany należy wystąpić z nowym wnioskiem o przyłączenie.

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

### **Rozdział 6.** **WARUNKI TECHNICZNE OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚĆ DOSTĘPU DO USŁUG** **WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH**

§ 18. 1. Ustala się techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:

- 1) przyłącza wodociągowe należy wykonać z rur PE o średnicy dostosowanej do projektowanego przepływu
- 2) w miejscu włączenia do sieci wmontować opaskę do nawiercania pod ciśnieniem oraz zasuwę odcinającą lub zastosować inną technikę zgodnie ze sztuką, a obudowę zasuwę wyposażyc w skrzynkę uliczną i obrukować oraz wyposażyc w tabliczkę informacyjną z pomiarami.
- 3) uwzględniając strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienia przewodów w gruncie należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasą,
- 4) przyłącza kanalizacyjne należy wykonać z rur litych PCV o średnicy dostosowanej do projektowanego przepływu i grubości ścianki dostosowanej do obciążenia terenu, w którym zlokalizowane są przewody.
- 5) przy urządzeniach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń wymuszających odpływ typu mini przepompownie,
- 6) w przypadku kanalizowania piwnic wewnętrzną instalację kanalizacyjną należy wyposażyc w urządzenia przeciwwzalewowe.
- 7) na całej trasie przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego należy tuż pod powierzchnią ziemi zakopać taśmę ostrzegawczą z metalowym elementem, pozwalającym na zlokalizowanie przyłącza przy pomocy urządzeń do wykrywania rur i kabli.

2. Przy projektowaniu przyłączy uwzględnić:

- 1) prowadzenie przyłącza najkrótszą i bezkolizyjną trasą;
- 2) posadowienie przyłącza na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem lub zastosowanie odpowiedniego zabezpieczenia przed przemarzaniem, z uwzględnieniem spadku w kierunku spływu min 1,5%;
- 3) dojazd i dostęp do studni rewizyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.

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

§ 19. 1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej” oraz z projektem przyłącza.

2. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie pisemnego zgłoszenia odbiorcy, złożonego w siedzibie Przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, z co najmniej 3 –dniowym wyprzedzeniem.

3. Odbiór prac ulegających zakryciu (zasypaniu), w tym częściowym zakryciu, podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać Przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego przed zakryciem.

4. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w § 20 ust. 2 są potwierdzane przez strony w sporządzanych protokołach.

§ 20. 1. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza powinno zawierać co najmniej:

- a) dane identyfikujące osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci i adres przyłącza;
- b) termin odbioru proponowany przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci;
- c) dokumentację techniczną z naniesionymi i uzgodnionymi ewentualnymi zmianami,

2. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:

- a) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia),
- b) dla przyłącza kanalizacyjnego – rodzaj odprowadzanych ścieków,
- c) uwagi dotyczące różnic pomiędzy projektem, a realizacją przyłącza,
- d) skład i podpisy członków komisji dokonującej odbioru.

## **RODZIAŁ VIII**

### **SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI USŁUG I ODPOWIEDNIH PARAMETRÓW DOSTARCZANEJ WODY I WPROWADZANYCH DO SIECI KANALIZACYJNEJ ŚCIEKÓW**

§ 21. 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 48 godzinnym.

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 12 godzin.

3. W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne może o zdarzeniach wskazanych w ust. 2 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości, o ile planowany czas trwania przerwy w dostawie wody nie przekracza 12 godzin.

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.

§ 22. 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.

## **Rozdział 9.**

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

§ 23. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest zobowiązana do udzielania wszelkich istotnych informacji w szczególności dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług postanowień umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków;
- 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej;
- 3) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków;
- 4) występujących awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;
- 5) planowanych przerw w świadczeniu usług.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 30 dni.

3. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne udziela odpowiedzi w jednej z form wskazanych w ust 2, chyba że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zaznaczyła, iż informacja ma być udzielona w formie pisemnej.

4. Jeżeli udzielenie informacji wymaga ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust 2, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne przed upływem terminu wskazanego w ust 2, informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielania odpowiedzi.

**§ 24.** 1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne usług, w szczególności co do ilości, jakości oraz wysokości opłat za te usługi.

2. Reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej. Reklamacja zawiera co najmniej:

- 1) imię i nazwisko/nazwę firmy i adres odbiorcy usług;
- 2) przedmiot reklamacji;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) numer umowy lub numer odbiorcy usług;
- 5) podpis odbiorcy usług.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązana rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 30 dni od dnia jej wniesienia. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w zdaniu poprzednim, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne przed upływem terminów wskazanych w zdaniu poprzednim, informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin rozpatrzenia reklamacji;

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.

**§ 25.** 1. W siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:

- 1) aktualnie obowiązujące na terenie działania przedsiębiorstwa taryfy cen i stawek opłat;
- 2) tekst jednolity „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy;
- 3) ) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody
- 4) tekst jednolity ustawy.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne nie ma obowiązku udostępnienia dokumentów, o których mowa w ust. 1 poza swoją siedzibą, z zastrzeżeniem obowiązku dołączenia do umowy w chwili jej zawierania aktualnie obowiązującej taryfy.

## **Rozdział 10.**

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

**§ 26.** 1. 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.

2. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci są jednostki straży pożarnej.
3. Należności za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe reguluje gmina.