



# DZIENNIK URZĘDOWY

## WOJEWÓDZTWA ZACHODNIOPOMORSKIEGO

---

Szczecin, dnia 20 listopada 2018 r.

Poz. 5412

### UCHWAŁA NR XLII/327/2018 RADY MIEJSKIEJ W WĘGORZYNIE

z dnia 30 października 2018 r.

#### w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Na podstawie art. 19 ust. 3 i 4 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t. j. Dz. U. z 2018 r., poz. 1152) uchwala się co następuje:

#### **Rozdział 1** **Przepisy ogólne**

§ 1. Niniejszy regulamin dotyczy dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Węgorzyno.

§ 2. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.

§ 3. Ilekroć w niniejszym regulaminie mowa o ustawie rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2018 r., poz. 1152). Pozostałe pojęcia użyte w regulaminie mają znaczenie wskazane w ustawie.

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

#### **Oddział 1** **Prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego**

§ 4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków ma obowiązek:

- 1) dostarczać odbiorcy usług wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości co najmniej 0,3 metra sześciennego na dobę;
- 2) zapewnić ciągłość dostaw wody, z zastrzeżeniem uzasadnionych wyjątków określonych w niniejszym Regulaminie;
- 3) w przypadku dostarczania wody z sieci zapewnić dostawę wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa (0,5 bara) i nie większym niż 0,6 MPa (6 barów) u wylotu na zaworze głównym za wodomierzem głównym;
- 4) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w sposób ciągły i niezawodny;
- 5) zapewnić dostawy wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi i o parametrach nieprzekraczających wymienionych w Rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 07 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. 2017, poz. 2294);
- 6) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody;

- 7) w zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane przyjmować do sieci kanalizacyjnej ścieki od odbiorcy usług, w ilości co najmniej 0,3 m sześciennego dobowo;
- 8) zapewnić ciągły odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami, warunkami przyłączenia nieruchomości;
- 9) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny;
- 10) dostarczać odbiorcy usług wodę z sieci wodociągowej na podstawie pisemnej umowy, o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą i niniejszym regulaminem;
- 11) odbierać od odbiorcy usług ścieki na podstawie pisemnej umowy o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą i niniejszym regulaminem;
- 12) wydawać warunki techniczne niezbędne do podłączenia do sieci będącej w eksploatacji przedsiębiorstwa oraz uzgadniać przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną;
- 13) instalować i utrzymywać (na swój koszt) u odbiorcy usług wodomierz główny;
- 14) prowadzić okresową kontrolę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne;
- 15) zapewniać należyte warunki odbioru ścieków oraz zapewnić jakość oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych, oraz przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, odebrać i oczyścić przyjęte ścieki na oczyszczalni ścieków;
- 16) dokonywać na własny koszt napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz przyłączy będących w jego posiadaniu za wyjątkiem uszkodzeń powstałych z winy odbiorcy usług;
- 17) na pisemny wniosek odbiorcy usług zlecić wykonanie ekspertyzy wodomierza głównego przez Okręgowy Urząd Miar w celu sprawdzenia prawidłowości wskazań i w przypadku stwierdzenia przez ten Urząd jego wadliwego działania, ponieść koszty ekspertyzy i wymiany.

**§ 5.** W zakresie dostarczania wody i odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo:

- 1) przeprowadzania kontroli prawidłowości realizacji robót zgodnie z warunkami przyłączenia do sieci;
- 2) przeprowadzania kontroli technicznego stanu przyłącza w czasie jego użytkowania;
- 3) wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza przedstawienia przez inwestora dokumentów stwierdzających wykonanie nowego obiektu zgodnie z przepisami prawa budowlanego i sanitarnego;
- 4) dokonać wstrzymania dostawy wody i/lub odbioru ścieków w przypadku wystąpienia awarii na przyłączy wodociągowym bądź przyłączy kanalizacji sanitarnej.

## **Oddział 2**

### **Prawa i obowiązki odbiorcy usług**

**§ 6.** Odbiorca usług ma obowiązek:

- 1) korzystać z instalacji wodociągowej w sposób zapobiegający występowaniu zakłóceń w funkcjonowaniu sieci, a w szczególności eliminować możliwości wystąpienia skażenia wody w sieci, w tym wskutek cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej lub powrotu ciepłej wody z instalacji centralnego ogrzewania, jak również utrzymywać urządzenia będące w jego posiadaniu w należyłym stanie;
- 2) korzystać z instalacji kanalizacyjnej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci oraz nie wprowadzać do urządzeń kanalizacyjnych odpadów i substancji wskazanych w art. 9 ust. 2 ustawy, a w przypadku dostarczania ścieków przemysłowych spełniać warunki wskazane w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 11 ustawy;
- 3) prawidłowo eksploatować i niezwłocznie usuwać przyczyny zagrożenia przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych znajdujących się w jego posiadaniu;
- 4) prawidłowo zabezpieczać wodomierz główny, wodomierz dodatkowy, wodomierz (łącznie ze studzienką), wodomierz własny oraz urządzenie pomiarowe, a także zapewnić łatwy dostęp do tych urządzeń;
- 5) niezwłocznie zawiadomić przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o uszkodzeniu wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o uszkodzeniu plomb;

- 6) zawiadamiać w terminie 7 dni roboczych przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o planowanych zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci oraz ilość pobieranej wody i odprowadzanych ścieków, a także przeznaczenie użytkowania wody;
- 7) powstrzymać się od dokonywania jakichkolwiek czynności mogących mieć wpływ na zmianę stanu technicznego urządzeń i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, bez uzgodnienia tego z tym przedsiębiorstwem, w tym nasadzeń drzew i krzewów oraz zabudowy w pasie terenu, w którym zlokalizowana jest sieć wodociągowa lub kanalizacyjna;
- 8) zawiadomić w terminie 7 dni roboczych przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o posiadanych własnych ujęciach wody w celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków;
- 9) niezwłocznie usuwać awarie powstałe na należącym do odbiorcy przyłączy wodociągowym lub przyłączy kanalizacji sanitarnej;
- 10) w przypadku braku urządzenia pomiarowego ścieków, Odbiorca usług dokonujący poboru wody z ujęć własnych jest obowiązany do montażu przyrządów pomiarowych umożliwiających pomiar ilości pobranej wody, która została odprowadzona przez odbiorcę usług do urządzeń kanalizacyjnych przedsiębiorstwa.

§ 7. Odbiorca usług ma prawo do:

- 1) odbierania wody o odpowiednim ciśnieniu i jakości;
- 2) nieprzerwanego odprowadzania ścieków;
- 3) bezpłatnego korzystania z zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody, wskazanych w paragrafie 15;
- 4) zgłaszania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu reklamacji, o których mowa w Rozdziale 9.

### **Rozdział 3**

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

§ 8. 1. Podpisanie umowy z odbiorcą usług następuje w formie pisemnej, po złożeniu przez niego wniosku o zawarcie umowy. Umowa z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym zawierana jest na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego.

2. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony, chyba że odbiorca usług wystąpi o zawarcie umowy na czas określony lub warunki techniczne uzasadniają zawarcie umowy na czas określony.

3. Zawarcie umowy powinno nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku.

4. 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.

5. Umowa, o której mowa w ust. 1, może zostać zawarta w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub poza nim. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, odbiorcy usług będącemu konsumentem przysługuje prawo otrzymania informacji od przedsiębiorcy, a także prawo odstąpienia od takiej umowy w zakresie, w terminach i zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2017, poz. 683).

### **Rozdział 4**

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

§ 9. 1. Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków stanowi aktualna taryfa przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, określająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, a także ilość wody dostarczonej do nieruchomości i odpowiednio ilość odprowadzonych ścieków określone zgodnie z art. 27 ustawy. Ceny usług, które nie są zawarte w taryfie przedsiębiorstwo określa w cenniku, który dostępny jest na stronie internetowej przedsiębiorstwa oraz w jego siedzibie.

2. W przypadku Odbiorców usług, którzy odprowadzają ścieki do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodno-kanalizacyjnego korzystając z własnych ujęć wody rozliczenie nastąpi na podstawie zużytej wody z odczytu wodomierza na tym ujęciu.

3. Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług są określone w umowie. Odczyty wodomierzy będą odbywały się w terminie co 2 miesiące, a dla przedsiębiorstw w terminie miesięcznym.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może zainstalować na własny koszt, za zgodą odbiorcy usług, wodomierz przedpłatowy w sytuacji, kiedy przedsiębiorstwo jest uprawnione do wstrzymania świadczenia usług, o których mowa w art. 8 ust.1 pkt 2 ustawy.

5. Odbiorca usług ponosi koszty zamontowania nowego wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego w przypadku kradzieży, uszkodzenia wodomierza, zerwania plomb lub innej zawinionej przez odbiorcę usług niesprawności wodomierza lub urządzenia pomiarowego.

6. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.

## **Rozdział 5**

### **Warunki przyłączenia do sieci**

**§ 10.** 1. W przypadku braku możliwości przyłączenia do sieci, na pisemny wniosek podmiotu ubiegającego się o przyłączenie, przedsiębiorstwo może określić odrębne warunki budowy, które sfinansuje podmiot ubiegający się o przyłączenie lub ustalić opłatę za dokonanie przyłączenia w odrębnej umowie.

2. Przedsiębiorstwo wodno-kanalizacyjne obowiązane jest do prowadzenia rejestru odmów przyłączenia do sieci oraz do przekazywania ww. rejestru raz do roku do wiadomości gminy oraz organu regulacyjnego celem planowania rozwoju sieci wodociągowo-kanalizacyjnej zgodnie z oczekiwaniami jej mieszkańców.

3. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci składa do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosek o wydanie warunków przyłączenia.

4. Wniosek, o którym mowa w ust. 3 zawiera:

- 1) oznaczenie wnioskodawcy, wraz z danymi umożliwiającymi kontakt z wnioskodawcą;
- 2) wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych;
- 3) określenie wielkości przewidywanego poboru wody;
- 4) wskazanie przewidywanej wielkości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju;
- 5) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda, lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie jej lokalizacji, powierzchni, sposobu zagospodarowania, a także przeznaczenia;
- 6) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub dostarczania ścieków.

5. Do wniosku, o którym mowa w ust. 3, osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci winna załączyć oświadczenie o tytule prawnym do nieruchomości, a w przypadku korzystania z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym oświadczenie opisujące sytuację prawną przyłączanej nieruchomości, dokumenty wymagane przez ustawę Prawo budowlane.

6. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa warunki przyłączenia do sieci i przekazuje je wnioskodawcy, nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku.

7. Warunki, o których mowa w ust. 6, określają co najmniej:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego;
- 2) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości;
- 3) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość;
- 4) informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinien przedłożyć podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci w celu realizacji przyłącza;
- 5) okres ważności wydanych warunków przyłączenia, który nie może być krótszy niż 3 lata.

## **Rozdział 6**

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

§ 11. 1. Możliwość dostępu do usług wodociągowych i kanalizacyjnych w przyszłości określają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, które zawierają planowany zakres usług wodociągowo-kanalizacyjnych, jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne obowiązane jest do opracowywania wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń kanalizacyjnych.

2. Odbiorcy mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności do usług u przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, które udostępnia nieodpłatnie do wglądu: wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, jeżeli przedsiębiorstwo obowiązane jest do opracowywania wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń kanalizacyjnych, oraz niniejszy regulamin.

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

4. Rodzaj warunków technicznych zaopatrzenia w wodę, odprowadzenia ścieków bytowych lub odprowadzenia ścieków przemysłowych świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne uzależnione jest od rodzaju zabudowy obiektu budowlanego na terenie nieruchomości, który ma być przyłączony do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej uwzględniając nieruchomość istniejącą bądź projektowaną uzależnioną od rodzaju zabudowy czy jest to zabudowa: jednorodzinna, wielorodzinna, zakład produkcyjny/usługowy, obiekt handlowy, obiekt biurowy, obiekt użyteczności publicznej lub inny rodzaj zabudowy obiektu posiadający określoną charakterystykę techniczną obiektu, do którego będzie dostarczana woda lub odprowadzane ścieki.

§ 12. Jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odmówi przyłączenia nieruchomości do sieci, jest ono obowiązane przesłać podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie do sieci pisemną odmowę wraz z uzasadnieniem.

§ 13. Warunkiem przystąpienia do wykonania przyłącza zgodnie z warunkami przyłączenia wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, jest wcześniejsze uzgodnienie dokumentacji technicznej przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci, z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.

## **Rozdział 7**

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

§ 14. 1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia oraz z przedstawioną w ramach uzgodnień dokumentacją techniczną.

2. Określone w warunkach przyłączenia odbiór końcowy, a także próby i odbiory częściowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

3. Odbioru dokonuje się przed zasypaniem przyłącza. Odbiór prac ulegających częściowemu zakryciu (zasypaniu) podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).

4. Podmiot przyłączany zobowiązany jest doręczyć operat geodezyjny, sporządzany w zakresie wskazanym w przepisach wykonawczych do art. 43 ust. 5 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo Budowlane (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 1332, poz. 1529 oraz Dz. U. z 2018 r., poz. 12) również do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

5. Podmiot przyłączany zobowiązany jest do przekazania przedsiębiorstwu kopii poświadczenia, iż operat geodezyjny o którym mowa w pkt. 4 został wpisany do ewidencji państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego.

## Rozdział 8

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

**§ 15.** W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek:

- 1) poinformować niezwłocznie odbiorców usług o takich przypadkach, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody, jeżeli jest on możliwy do przewidzenia;
- 2) zapewnienia odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformowania odbiorców usług o lokalizacji takich punktów, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób;
- 3) o ile jest to możliwe, podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody;
- 4) poinformować odpowiednie gminne dyżurne służby, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług.

**§ 16. 1.** O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób oraz Gminę co najmniej na 3 dni robocze przed dniem, w którym przerwa w świadczeniu usług się rozpocznie.

2. Jeżeli planowane jest odcięcie dostaw wody lub zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego, przedsiębiorstwo informuje odbiorców usług co najmniej 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, podając jednocześnie informacje o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru.

## Rozdział 9

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

**§ 17.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za obsługę odbiorców usług oraz podmiotów ubiegających się o przyłączenie do sieci, w tym informowanie ich o obowiązujących przepisach oraz wynikających z nich prawach, a także przyjmowania reklamacji, jak również o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawiania dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

**§ 18.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby informacje zawierające co najmniej:

- 1) wskazanie komórki organizacyjnej upoważnionej do kontaktów z odbiorcami usług oraz podmiotami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji;
- 2) dane umożliwiające kontakt oraz
- 3) godziny przyjmowania reklamacji oraz udzielania informacji; były udostępnione w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz na jego stronie internetowej.

**§ 19.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela wszelkich informacji dotyczących realizowanych przez przedsiębiorstwo usług oraz wyjaśniania treści umów. Przedsiębiorstwo wodno-kanalizacyjne udziela informacji o zakłóceniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków w sposób zwyczajowo przyjęty.

**§ 20.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby w jego siedzibie lub na jego stronie internetowej udostępnione były następujące:

- 1) dokumenty w aktualnym brzmieniu:
  - a) taryfa,
  - b) niniejszy regulamin,
  - c) tekst jednolity ustawy (w przypadku braku tekstu jednolitego – tekst ujednolicony) wraz z aktami wykonawczymi;

2) informacje dotyczące:

- a) szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów,
- b) procedury reklamacyjnej,
- c) sposobu rozstrzygnięcia, zgodnie z ustawą, spraw spornych w przedmiocie:
  - odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
  - odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości, osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci,
- d) procedury i warunków przeprowadzania kontroli ścieków przemysłowych.

**§ 21.** 1. Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług, w tym w szczególności dotyczących wysokości opłat za takie usługi.

2. Reklamacje powinny zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo firmę podmiotu zgłaszającego reklamację;
- 2) przedmiot reklamacji;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację.

3. Odbiorca usług powinien zgłosić reklamację dotyczącą naruszenia jakości, ciągłości, dostaw i ciśnienia wody niezwłocznie po wystąpieniu zakłócenia. Inne reklamacje powinny być zgłaszana nie później niż w terminie 21 dni od dnia otrzymania faktury lub dowiedzenia się o zdarzeniu stanowiącym podstawę reklamacji.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji w terminie 30 dni od daty jej wpływu w formie pisemnej, chyba że podmiot zgłaszający reklamację wskaże inny sposób kontaktu.

5. Rozpatrzenie reklamacji zostanie wstrzymane w przypadku zaniechania udostępnienia pracownikowi przedsiębiorstwa wodno-kanalizacyjnego nieruchomości przez Odbiorcę usług, jeśli jest to niezbędne dla rozpatrzenia reklamacji.

6. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozpatruje zapytania Odbiorców usług inne niż reklamacje kierowane drogą telefoniczną oraz drogą elektroniczną, nie później niż w terminie 14 dni, a w przypadku wystąpienia przez Odbiorcę usług o udzielenie informacji na piśmie w terminie 30 dni.

7. Odbiorca usług obowiązany jest do poinformowania przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego o zmianie danych w szczególności zmianie adresu zamieszkania lub adresu korespondencji.

## **Rozdział 10**

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

**§ 22.** Zapewnienie dostawy wody na cele przeciwpożarowe następuje na mocy umowy zawieranej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne a Gminą Węgorzyno.

**§ 23.** Prawo do pobierania wody na cele przeciwpożarowe z sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego posiadają wyłącznie jednostki straży pożarnej.

**§ 24.** Jednostka straży pożarnej gasząca pożar i dokonująca poboru wody na cele przeciwpożarowe na terenie Gminy Węgorzyno obowiązana jest do powiadomienia przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o miejscach pożaru niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszeń, nie później niż do godziny 15 dnia następnego po zaistnieniu pożaru.

**§ 25.** Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem miejsca i daty poboru określa pisemna informacja składana przez komendanta Państwowej Straży Pożarnej właściwego miejscowo dla terenu Gminy Węgorzyno lub komendantów ochotniczych straży pożarnych, która stanowi podstawę do rozliczeń za pobraną wodę pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a Gminą.

**Rozdział 11**  
**Przepisy przejściowe i końcowe**

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

§ 27. Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały, traci moc uchwała Nr XXXII/357/2005 Rady Miejskiej w Węgorzynie z dnia 2 grudnia 2005 r. w sprawie Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków (Dz. Urz. Woj. Zachodniopomorskiego z dnia 23 stycznia 2006 roku Nr. 7, poz. 123).

Przewodniczący Rady Miejskiej

**Jan Mazuro**