



# DZIENNIK URZĘDOWY WOJEWÓDZTWA ŚLĄSKIEGO

---

Katowice, dnia 9 lipca 2019 r.

Poz. 5170

## UCHWAŁA NR VIII/83/2019 RADY GMINY WYRY

z dnia 27 czerwca 2019 r.

### w sprawie przyjęcia Regulaminu dostarczania wody oraz odprowadzania ścieków

Na podstawie art. 19 ust. 1, ust. 3, ust. 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 z późn. zm.), art. 7 ust. 1 pkt 3, art. 18 ust. 2 pkt 15 oraz art. 40 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 506), w zw. z art. 8 ust. 2 ustawy z dnia 27 października 2017 r. o zmianie ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2017 r., poz. 2180) oraz po zasięgnięciu opinii Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Gliwicach Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie

### **Rada Gminy Wyry p o s t a n a w i a:**

§ 1. Uchylić uchwałę nr XXXVII/292/2006 Rady Gminy Wyry z dnia 8 lutego 2006 r. w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązujący na obszarze Gminy Wyry.

§ 2. Przyjąć Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków, stanowiący załącznik nr 1 do niniejszej uchwały.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Wyry.

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

Przewodnicząca Rady Gminy Wyry

**Joanna Pasierbek-Konieczny**

Załącznik do uchwały Nr VIII/83/2019  
Rady Gminy Wyry  
z dnia 27 czerwca 2019 r.

## **REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW (zwany dalej „Regulaminem”)**

### **Rozdział 1. PRZEPISY OGÓLNE**

§ 1. Niniejszy Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstw wodociągowo - kanalizacyjnych działających na terenie Gminy Wyry oraz odbiorców usług korzystających na terenie Gminy Wyry z usług z zakresu zbiorowego dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

§ 2. 1. 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 (t.j. Dz. U. z 2018 r., poz. 1152 ze zm.).

2. 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. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowe zapewnia należyłą jakość wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi – zgodną z Rozporządzeniem Ministra Zdrowia w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi z dnia 7 grudnia 2017 r. (Dz. U. z 2017 r., poz. 2294 z późn. zm.) - pod odpowiednim ciśnieniem oraz w odpowiedniej ilości zapewniającej zaspokojenie potrzeb bytowych odbiorców świadczonych usług. Gwarantowane, minimalne ciśnienie statyczne wody, mierzone u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym, zainstalowanym na przyłączy wodociągowym lub w miejscu przyłączenia do sieci wodociągowej, wynosi 0,15 MPa.

2. Cel poboru wody oraz zasady jej dostarczania, strony określają w umowie o zaopatrzenie w wodę.

§ 4. Przedsiębiorstwo wodociągowe zapewnia:

- a) dostawę wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi, tzn. zgodnej z Rozporządzeniem Ministra Zdrowia w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi z dnia 7 grudnia 2017 r. (Dz. U. z 2018 r., poz. 1152 z późn. zm.)
- b) ciągłość i niezawodność usługi w zakresie dostawy wody poprzez posiadane urządzenia wodociągowe, zgodnie z zasadami określonymi w zezwoleniu na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę,
- c) zawarcie umowy, której realizacja następuje po dokonaniu odbioru końcowego przyłącza wody,
- d) utrzymanie i prawidłowe funkcjonowanie, będących własnością przedsiębiorstwa, urządzeń wodociągowych,
- e) usuwanie awarii ww. urządzeń wodociągowych.

§ 5. Przedsiębiorstwo kanalizacyjne zapewnia:

- 1) utrzymanie i prawidłowe funkcjonowanie sieci kanalizacyjnych;
- 2) dotrzymanie ciągłości i niezawodności odprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych;
- 3) budowy urządzeń kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z *wieloletniego* planu rozwoju i modernizacji urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa kanalizacyjnego.

§ 6. Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo kanalizacyjne zapewnia się pod warunkiem właściwego korzystania z nich przez odbiorcę usług.

### **Rozdział 3.**

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

§ 7. 1. Postanowienia umów zawieranych przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne z odbiorcami usług, nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów 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 ze zm.), przepisów wykonawczych wydanych na podstawie tej ustawy oraz postanowień niniejszego regulaminu.

2. Świadczenie usług dostawy wody i odbioru ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą między przedsiębiorstwem wodociągowo - kanalizacyjnym a odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 ustawy.

3. Zawarcie umowy wymaga uprzedniego podpisania przez strony protokołów z prób i odbiorów prac wykonanych w związku z przyłączeniem nieruchomości do sieci, z zastrzeżeniem ust. 2.

4. W przypadku zmiany odbiorcy usług, dotychczasowy odbiorca usług zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania o tym fakcie przedsiębiorstwa w celu zawarcia nowej umowy oraz protokolarnego przekazania stanu wodomierza.

5. Umowa jest zawierana z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z wnioskiem o zawarcie umowy.

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

7. Umowa jest zawierana w formie pisemnej. Zmiana warunków umowy następuje w drodze aneksu do umowy, sporządzonego w formie pisemnej.

8. Umowa określa miejsce wykonania usługi oraz granicę odpowiedzialności jej stron za działanie posiadanych urządzeń oraz przyłączy.

§ 8. W przypadku zmiany stanu prawnego nieruchomości przyłączonej do sieci przedsiębiorstwa, skutkującej zmianą odbiorcy, przedsiębiorstwo zawiera umowę z nowym odbiorcą, weryfikując dotychczasowe warunki techniczne dostawy wody lub odprowadzania ścieków, w zestawieniu ze stanem rzeczywistym i na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie. W uzasadnionych przypadkach przedsiębiorstwo może zmienić dotychczasowe warunki świadczenia usługi dostawy wody lub odprowadzania ścieków.

§ 9. 1. Umowa zawierana jest z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma zostać przyłączona, a w przypadku korzystania z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym po uprawdopodobnieniu przez nią faktu korzystania z tejże nieruchomości.

2. Wniosek o zawarcie umowy powinien zawierać przede wszystkim:

- a) dane identyfikacyjne wnioskodawcy,
- b) określenie lokalizacji nieruchomości,
- c) adres do korespondencji,
- d) określenie ilości przewidywanego poboru wody, jej przeznaczenia oraz charakterystykę zużycia wody lub przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków.

3. W przypadku utraty przez odbiorcę prawa do dysponowania nieruchomością, do której przedsiębiorstwo dostarcza wodę lub odprowadza ścieki, odbiorca jest zobowiązany do pisemnego poinformowania przedsiębiorstwa o utracie tego prawa. Do czasu pisemnego rozwiązania umowy o dostawę wody lub odprowadzania ścieków, odbiorca ponosi odpowiedzialność za jego zobowiązanie wobec przedsiębiorstwa, powstałe w związku ze świadczeniem na jego rzecz usługi w zakresie dostarczania wody lub odprowadzania ścieków.

4. W sytuacji zmiany dotychczasowego odbiorcy na nowego, dotychczasowy odbiorca, informując przedsiębiorstwo o tej zmianie, podaje odczyt wodomierza (potwierdzony przez nowego odbiorcę), stanowiący odczyt wyjściowy dla nowej umowy zawieranej z nowym odbiorcą.

5. Nowy odbiorca zobowiązany jest do niezwłocznego zawarcia umowy z przedsiębiorstwem.

6. Brak umowy z nowym odbiorcą upoważnia przedsiębiorstwo do wstrzymania dostawy wody lub odprowadzania ścieków, w związku z jej nielegalnym poborem wody lub odprowadzaniem ścieków.

#### **Rozdział 4.**

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

§ 10. Rozliczenia za usługi dostawy wody i odprowadzania ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo z odbiorcami usług, na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczanej wody lub ilości odprowadzonych ścieków.

§ 11. Długość okresu obrotowego określa umowa.

§ 12. 1. Zmiana taryf, w tym wysokości i rodzajów cen i stawek opłat, wymaga ogłoszenia taryf zgodnie z przepisami ustawy.

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

§ 13. 1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo jest faktura.

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

§ 14. Ustalenie ilości dostarczonej wody lub odprowadzonych ścieków na potrzeby rozliczenia usług odbywa się zgodnie z właściwymi przepisami powszechnie obowiązującego prawa oraz umową.

#### **Rozdział 5.**

### **WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI**

§ 15. 1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci przedsiębiorstwa, składa wniosek o przyłączenie i wydanie warunków technicznych przyłączenia.

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

- a) dane identyfikacyjne wnioskodawcy,
- b) określenie lokalizacji nieruchomości,
- c) adres do korespondencji,
- d) określenie ilości przewidywanego poboru wody, jej przeznaczenia oraz charakterystykę zużycia wody.

§ 16. 1. Jeżeli spełnione są warunki techniczne, umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo, w terminie do 30 dni od otrzymania prawidłowo wypełnionego wniosku, wraz z kompletem załączników, wydaje osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, dokument pod nazwą „warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej”. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo, w terminie 30 dni od dnia otrzymania wniosku, informuje o tym osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci, wskazując powody, które uniemożliwiają przyłączenie.

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

3. Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej określają co najmniej:

- a) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa,
- b) przeznaczenie wody dostarczanej przez przedsiębiorstwo, z podziałem na poszczególne cele, w oparciu o bilans zapotrzebowania na wodę, ujęty we wniosku o przyłączenie,
- c) miejsce zainstalowania wodomierza głównego.

4. Warunki przyłączenia do sieci kanalizacyjnej określają co najmniej:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci kanalizacyjnej;
- 2) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość;
- 3) informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinna przedłożyć osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci oraz podmiotach z jakimi należy uzgodnić lub do jakich należy zgłosić fakt przyłączenia oraz projekt przyłącza.

5. Warunki techniczne stanowią podstawę do rozpoczęcia prac projektowych przez odbiorcę.

§ 17. 1. Określone w umowie o przyłączenie odbiory: częściowy oraz końcowy, są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

2. Rezultaty próby szczelności przyłącza wodociągowego i odbiorów, o których mowa w ust. 2, są potwierdzane przez strony umowy w protokołach, których wzory dostarcza przedsiębiorstwo.

#### **Rozdział 6.**

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

§ 18. 1. Przedsiębiorstwo przyłącza do swojej sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia, o których mowa w niniejszym regulaminie oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usługi.

2. Przedsiębiorstwo wyraża zgodę na przyłączenie do swojej sieci i/lub dokonuje przyłączenia do sieci nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie, jeżeli są spełnione warunki techniczne określające możliwość dostępu do usług tj.:

- 1) lokalizacja geograficzna przyłączanej nieruchomości oraz sposób przyłączenia nieruchomości do sieci,
- 2) miejsce i sposób zainstalowania wodomierza głównego w zakresie przyłącza wodociągowego,
- 3) przeznaczenie wody dostarczanej do nieruchomości z podziałem na poszczególne cele, w oparciu o bilans zapotrzebowania w wodę, ujęty we wniosku o przyłączenie lub ilość odprowadzanych ścieków,
- 4) informacja o parametrach technicznych przyłączenia do sieci,
- 5) informacja o rodzaju i treści dokumentów, jakie powinna przedłożyć osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci oraz konieczności wykonania dokumentacji technicznej przedmiotowego zadania.

3. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości od jego sieci, jeżeli brak jest technicznych możliwości świadczenia usługi, przyłącze zostało wykonane bez uzgodnienia z przedsiębiorstwem, bądź niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi, w której nie posiada technicznych możliwości świadczenia usług, w szczególności jeżeli brak jest sieci, przedsiębiorstwo kanalizacyjne nie posiada tytułu prawnego do dysponowania siecią.

4. Wznowienie usług przedsiębiorstwa, jeżeli pozostawało ono nieczynne przez okres, którego długość rodzi zagrożenie utraty zdolności technicznej do bezpiecznego przesyłu wody lub ścieków, następuje na nowych warunkach określonych przez przedsiębiorstwo.

#### **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 wydanymi „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej” oraz z projektem przyłącza.

2. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe, są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

3. Odbiory wykonywane są przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające), należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem wykopu.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić odbioru przyłącza, jeżeli zostało wykonane niezgodnie z „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej” lub z projektem przyłącza.

§ 20. 1. Po zgłoszeniu gotowości do odbioru przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne uzgadnia termin odbioru, nie dłuższy niż 21 dni od daty zgłoszenia.

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

**§ 21. 1.** Zgłoszenie gotowości do odbioru technicznego przyłącza, powinno zawierać co najmniej:

- 1) dane identyfikujące osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci i adres przyłącza;
- 2) termin odbioru proponowany przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci;
- 3) pozytywny wynik z przeglądu przyłącza kanalizacyjnego kamerą TV w przypadku, jeżeli z uzasadnionych przyczyn nie dokonano jego odbioru przed zasypaniem;
- 4) dokumentację techniczną z naniesionymi i uzgodnionymi ewentualnymi zmianami,
- 5) atesty, deklaracje zgodności lub aprobaty techniczne, dla materiałów i urządzeń wykorzystanych do budowy przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego.

2. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:

- 1) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia),
- 2) uwagi dotyczące różnic pomiędzy projektem, a realizacją przyłącza,
- 3) skład i podpisy członków komisji dokonującej odbioru.

**§ 22.** Odbiorca przedkłada w przedsiębiorstwie wodociągowo - kanalizacyjnym, w terminie do trzech miesięcy od daty odbioru częściowego, zgodnie z art. 43 pkt. 3 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane (t.j. Dz. U. z 2018 r., poz. 1202 z późn. zm.), powykonawczą inwentaryzację geodezyjną (pomiar powykonawczy ze szkicem połowym i wykazem współrzędnych na płycie CD).

## **Rozdział 8.**

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

**§ 23. 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.

**§ 24.** 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.

**§ 25.** Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma prawo ograniczyć lub wstrzymać świadczenie usług bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców wyłącznie z ważnych powodów, a w szczególności:

- 1) wystąpienia awarii na sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, bezpośrednio wpływającej na możliwość świadczenia usług;
- 2) wystąpienia bezpośredniego zagrożenia dla życia lub zdrowia ludzkiego albo środowiska naturalnego;
- 3) wystąpienia siły wyższej, uniemożliwiającej dalsze świadczenie usług;
- 4) zagrożenia prawidłowego funkcjonowania elementów systemu kanalizacyjnego na skutek zrzutu niewłaściwego rodzaju ścieków
- 5) w związku z potrzebami przeciwpożarowymi.

**§ 26. 1.** O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody oraz przewidywanym obniżeniu jej jakości, przedsiębiorstwo poinformuje odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty (np. komunikaty na afiszach ogłoszeniowych, w lokalnej gazecie, na stronie internetowej, usługa sms), co najmniej 3 dni przed zaplanowaną przerwą, ograniczeniem lub obniżeniem jakości dostarczanej wody.

2. Przedsiębiorstwo poinformuje odbiorców, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach, ograniczeniach, obniżeniu jakości dostarczanej wody, o ile czas ich trwania przekracza 6 godzin.

3. Przedsiębiorstwo powiadamia także odbiorców o innych zdarzeniach na jego sieci, w sposób zwyczajowo przyjęty.

4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody, przekraczającej 12 godzin, przedsiębiorstwo zapewni zastępczy punkt poboru wody, stacjonarny lub przewoźny (np. beczkowóz) i poinformuje odbiorców o jego lokalizacji, w analogiczny sposób, jak w ust. 1.

**§ 27.** Przedsiębiorstwo ma prawo ograniczyć lub wstrzymać świadczenie usługi w zakresie dostawy wody, wyłącznie z ważnych powodów, a w szczególności jeżeli jest to uzasadnione potrzebą ochrony życia, zdrowia lub mienia ludzkiego, środowiska naturalnego, potrzebami przeciwpożarowymi.

### **Rozdział 9.**

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

**§ 28. 1.** Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielania odbiorcom wszelkich istotnych informacji dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy,
- 2) występujących zakłóceń w dostawie wody lub odprowadzaniu ścieków,
- 3) występujących awariach urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych,
- 4) planowanych przerw w świadczeniu usługi dostawy wody lub odprowadzaniu ścieków.

2. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, lub pomocą elektronicznych środków przekazu, przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi w terminie 21 dni od otrzymania prośby.

3. Jeżeli udzielenie informacji wymaga ustaleń wymagających okresów dłuższych niż termin wskazany w ust. 2, przedsiębiorstwo, przed upływem terminu wskazanego w ust. 2, informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielenia odpowiedzi. Termin ten nie powinien być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia prośby, chyba że zachodzą ważne powody uniemożliwiające jego dochowanie.

**§ 29. 1.** Każdy odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania usługi dostarczania wody przez przedsiębiorstwo.

2. Reklamacja zgłaszana jest w dowolnej formie, np. listownie, telefonicznie, e-mail lub poprzez osobiste zgłoszenie w siedzibie Przedsiębiorstwa i powinna zawierać co najmniej:

- 1) dane identyfikujące odbiorcę składającego reklamację,
- 2) dane nieruchomości objętej zgłaszaną reklamacją,
- 3) dokładny opis co stanowi przedmiot zgłaszanej reklamacji.

3. Przedsiębiorstwo kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 21 dni od dnia jej wniesienia. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w zdaniu poprzednim, przedsiębiorstwo 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 jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym niż 21 dni od dnia jej dostarczenia do przedsiębiorstwa.

5. W szczególnych przypadkach, wymagających dokonania dodatkowych ustaleń, termin wskazany powyżej, może zostać wydłużony do 30 dni.

6. W przypadku reklamacji dotyczących prawidłowości działania wodomierzy głównych, wymagających zlecenia ekspertyzy zewnętrznej, termin, o którym mowa w ust. 3 wydłużony zostaje do 7 dni od otrzymania dokumentów od organu uprawnionego do przeprowadzania przedmiotowej ekspertyzy, przy czym zlecenie ekspertyzy przez odbiorcę nastąpić powinno do 14 dni od otrzymania reklamacji.

7. W przypadku zaniechania udostępnienia nieruchomości przez odbiorcę usług rozpatrzenie reklamacji zostaje wstrzymane.

**§ 30. 1.** W przypadku podejrzenia wystąpienia dostawy wody o jakości niezgodnej z Rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, lub przerw w dostawach wody, odbiorca usług składa telefoniczną reklamację w stwierdzeniu ewentualnej nieprawidłowości i pisemnie, w terminie do 7 dni od daty jej wystąpienia.

2. Reklamacja może zostać wniesiona w innych niż wymienione w ust. 1 przypadkach, np. niewykonania lub nienależytego wykonania usługi.

3. Zgłaszana reklamacja przedstawiana jest przedsiębiorstwu w trybie przewidzianym w procedurze reklamacyjnej obowiązującej w przedsiębiorstwie.

4. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie dłużej jednak niż w terminie określonym w § 31 ust. 5. z zastrzeżeniem zapisu ust. 4.

5. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.

6. Pobór prób wody, związany z reklamacją odbiorcy, powinien być dokonywany przez przedstawiciela przedsiębiorstwa, w obecności odbiorcy, w punkcie dostawy wody, zgodnym z umową między odbiorcą a przedsiębiorstwem.

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

8. W przypadku uwzględnienia reklamacji, przedsiębiorstwo powiadamia odbiorcę o wyniku rozpatrzenia, a także, jeżeli przyznano odszkodowanie, wysokości i formie jego wypłaty.

9. Zaliczenie odszkodowania lub należności na poczet przyszłych zobowiązań odbiorcy może nastąpić jedynie za jego zgodą, wyrażoną pisemnie.

10. Wniesienie reklamacji przez odbiorcę nie wstrzymuje obowiązku zapłaty należności za świadczone usługi przez przedsiębiorstwo.

## **Rozdział 10.**

### **WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWOPOŻAROWE**

**§ 31.** Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna ze specjalnie oznaczonych urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo, a w szczególności z wyznaczonych hydrantów p.poż. zainstalowanych na sieci wodociągowej.

**§ 32. 1.** Jednostki straży pożarnej uprawnione są do poboru wody na cele związane z akcją pożarową, na następujących zasadach:

- 1) pobór wody na cele przeciwpożarowe dokonywany będzie z hydrantów wskazanych przez przedsiębiorstwo na podstawie pisemnej informacji przekazanej do Powiatowej Straży Pożarnej,
- 2) w uzasadnionych przypadkach jednostka straży pożarnej może pobrać wodę z innych hydrantów niż wskazane w ust. 1 punkt 1), ale w takim przypadku przedsiębiorstwo nie gwarantuje oczekiwanego ciśnienia wody i wydajności.

2. Jednostka straży pożarnej zobowiązana jest do:

- 1) składania przedsiębiorstwu, w terminie do 10 dnia każdego miesiąca po zakończeniu kwartału, informacji o miejscach i ilości pobranej wody na cele przeciwpożarowe, z urządzeń przedsiębiorstwa,
- 2) niezwłocznego informowania przedsiębiorstwa o akcjach gaśniczych z użyciem ich urządzeń wodociągowych.



3. Pobór wody do celów innych niż p.poż. może nastąpić tylko pod nadzorem pracowników przedsiębiorstwa.

**§ 33.** Należnościami za wodę pobraną przez jednostki straży pożarnej z urzędzeń przedsiębiorstwa, przedsiębiorstwo obciąża Gminę, na podstawie cen i stawek opłat ustalonych w taryfie.