



# DZIENNIK URZĘDOWY

## WOJEWÓDZTWA DOLNOŚLĄSKIEGO

---

Wrocław, dnia 10 stycznia 2019 r.

Poz. 267

### UCHWAŁA NR IV/52/18 RADY MIEJSKIEJ W POLKOWICACH

z dnia 28 grudnia 2018 r.

#### **w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Polkowice**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2018 r. poz. 994, 1000, 1349 i 1432) oraz art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152 i 1629), po zaopiniowaniu przez Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie postanowieniem z dnia 5 listopada 2018 r. (nr WR.RET.070.497.2018.MS) uchwała się, co następuje:

**§ 1.** Przyjmuje się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Polkowice stanowiący załącznik do niniejszej Uchwały.

**§ 2.** Traci moc uchwała nr XXXI/368/06 Rady Miejskiej w Polkowicach z dnia 15 lutego 2006 r. w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków (Dz. Urz. Woj. Doln. z 2006 r. nr 70, poz. 1107).

**§ 3.** Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Polkowic.

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

Przewodniczący Rady Miejskiej:  
*R. Rozmysłowski*

Załącznik do uchwały nr IV/52/18 Rady  
Miejskiej w Polkowicach z dnia 28 grudnia 2018 r.

## **Rozdział 1. Przepisy ogólne**

**§ 1. 1.** Regulamin określa zasady zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego na terenie Gminy Polkowice, w tym prawa i obowiązki przedsiębiorstwa oraz odbiorców usług.

2. użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym ustawa, z zastrzeżeniem § 2.

**§ 2.** Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) ustawa – ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152 z późn. zm.);
- 2) odbiorca – odbiorca usług, o którym mowa w art. 2 pkt 3 ustawy;
- 3) przedsiębiorstwo – przedsiębiorstwo wodno-kanalizacyjne, o którym mowa w art. 2 pkt 4 ustawy;
- 4) umowa – umowa o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, o której mowa w art. 6 ustawy;
- 5) wodomierz – przyrząd pomiarowy zainstalowany na wewnętrznej instalacji wodociągowej obiektu budowlanego przy punkcie czerpalnym wody;
- 6) wodomierz główny – przyrząd pomiarowy, o którym mowa w art. 2 pkt 19 ustawy;
- 7) wodomierz dodatkowy – przyrząd pomiarowy zainstalowany za wodomierzem głównym służący ustaleniu ilości wody bezpowrotnie zużytej, zainstalowany i utrzymany na koszt odbiorcy;
- 8) wodomierz własny-przyrząd pomiarowy mierzący ilość pobranej wody z własnych ujęć wody, zainstalowany i utrzymywany na koszt odbiorcy;
- 9) gmina – Gmina Polkowice.

**§ 3.** Przedsiębiorstwo prowadzi swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i/lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

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

## **Rozdział 2.**

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

**§ 5.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków ma obowiązki:

- 1) dostarczyć odbiorcy wodę o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi w ilości co najmniej 0,3 m<sup>3</sup> na dobę i ustalonej w umowie;
- 2) zapewnić ciągłość dostawy wody, z zastrzeżeniem uzasadnionych wyjątków określonych w niniejszym regulaminie opisanych w Rozdziale 8;
- 3) w przypadku dostarczania wody z sieci zapewnić dostawę wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa i nie większym niż 0,6 MPa u wylotu na zaworze głównym za wodomierzem głównym;
- 4) zapewnić należyłą jakość wody odpowiadającą wymogom określonym w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 ustawy;
- 5) zapewnić dostawy wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi i o parametrach nieprzekraczających wymienionych wartości podanych w rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody do spożycia przez ludzi (Dz.U. z 2017 r. poz. 2294), w tym w szczególności:

- a) azotany: nieprzekraczające wartości 50 mg/l,
  - b) azotyny: nieprzekraczające wartości 0,50 mg/l,
  - c) bakterie grupy coli: nieprzekraczające wartości 0jtk/100ml,
  - d) barwa: nieprzekraczająca wartości 15 mg Pt/l,
  - e) chlor wolny: nieprzekraczający wartości 0,3 mg/l,
  - f) enterokoki kałowe: nieprzekraczające wartości 0 jtk/100 ml,
  - g) escherichia coli: nieprzekraczająca wartości 0 jtk/100 ml,
  - h) jon amonowy: nieprzekraczający wartości 0,50 mg/l,
  - i) mangan: nieprzekraczający wartości 50 µg/l,
  - j) mętność: nieprzekraczająca wartości 1,0 NTU,
  - k) ogólna liczba mikroorganizmów w 22°C: nieprzekraczające wartości 200 jtk/1 ml,
  - l) pH (odczyn): o wartości dopuszczalnej 6,5-9,5,
  - m) przewodność: nieprzekraczająca wartości 2500 µS/cm,
  - n) smak: akceptowalny przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian,
  - o) twardość ogólna: o wartości dopuszczalnej 60-500 mg/l,
  - p) zapach: akceptowalny przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian,
  - r) żelazo: nieprzekraczające wartości 200 µg/l;
- 6) dostarczyć 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;
- 7) odbierać od odbiorcy usług ścieki na podstawie pisemnej umowy o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą i niniejszym Regulaminem;
- 8) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody;
- 9) zapewnić należyte warunki odbioru ścieków oraz zapewnić jakość oczyszczanych i odprowadzonych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych, oraz przestrzegania warunków wprowadzanych ścieków do urządzeń kanalizacyjnych;
- 10) dokonywać naprawy urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz przyłączy będących w jego posiadaniu;
- 11) informować o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

### **Rozdział 3.**

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

##### **DZIAŁ I.**

##### **Postanowienia ogólne**

§ 6. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy między przedsiębiorstwem, a odbiorcą usług.

§ 7. Postanowienia umów zawieranych przez przedsiębiorstwo z odbiorcami, nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy oraz postanowień niniejszego Regulaminu.

§ 8. 1. Umowa określa szczegółowe obowiązki stron, w tym zasady utrzymania przyłączy oraz warunki usuwania ich awarii.

2. W przypadku, gdy przyłącza nie są w posiadaniu przedsiębiorstwa, odpowiedzialność przedsiębiorstwa za zapewnienie ciągłości i jakości świadczonych usług jest ograniczona do posiadanych przez przedsiębiorstwo urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

3. Umowa określa miejsce wykonywania usługi dostawy wody i/lub odbioru ścieków.

**§ 9. 1.** Nie wymaga zachowania formy pisemnej zmiana taryfy w czasie obowiązywania umowy oraz zmiana adresu do korespondencji.

2. W przypadku zmiany stanu prawnego nieruchomości przyłączonej do sieci przedsiębiorstwa, skutkującej zmianą odbiorcy, przedsiębiorstwo zawiera umowę z nowym odbiorcą, z zachowaniem dotychczasowych warunków technicznych świadczenia usług.

## **DZIAŁ II.**

### **Zasady zawierania umów**

**§ 10. 1.** Umowa jest zawierana na pisemny wniosek osoby posiadającej tytuł prawny do nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci znajdującej się w posiadaniu przedsiębiorstwa.

2. Wraz z wnioskiem, o którym mowa w ust. 1 osoba ubiegająca się o przyłączenie zobowiązana jest do przedstawienia przedsiębiorstwu dokumentu, określającego aktualny stan prawny przyłączonej nieruchomości.

3. Jeżeli z treści dokumentu nie wynika tytuł prawny osoby składającej wniosek do władania nieruchomością osoba ta zobowiązana jest przedłożyć 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 określa wzór wniosku o zawarcie umowy, który udostępnia nieodpłatnie.

6. Po zawarciu umowy odbiorca pomimo wygaśnięcia umowy, ponosi odpowiedzialność za należności powstałe w związku ze świadczeniem usług przez przedsiębiorstwo.

**§ 11. 1.** Jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi, umowa jest zawierana z ich właścicielami lub zarządcą budynku.

2. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego umowa może być zawarta również z osobami korzystającymi z lokali na podstawie umów cywilno-prawnych, po spełnieniu wszystkich warunków określonych w art. 6 ust. 6 ustawy.

3. Wniosek, o którym mowa w ust. 2 zawiera w szczególności:

- 1) określenie osób korzystających z lokali, w tym określenie rodzaju tytułu prawnego do zajmowanego lokalu wraz ze zgodą takiej osoby na zawarcie umowy, potwierdzoną własnoręcznym podpisem;
- 2) oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osób korzystających z lokali o zasadach rozliczania różnic oraz obowiązku ponoszenia na rzecz przedsiębiorstwa dodatkowych opłat;
- 3) schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym, wraz z określeniem lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych.

4. Przedsiębiorstwo może określić wzór wniosku, o którym mowa w ust. 2.

**§ 12.** Przedsiębiorstwo 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.

**§ 13.** Przedsiębiorstwo sporządza projekt umowy, w terminie 21 dni od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy.

**§ 14.** Umowa może zostać zawarta w lokalu przedsiębiorstwa lub poza nim. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, odbiorcy będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od takiej umowy w terminach i na zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tj. Dz. U. z 2017, poz. 683 z późn. zm.).

#### **Rozdział 4.**

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

§ 15. Podstawą rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i/lub odprowadzanie ścieków jest ilość dostarczanej wody lub odprowadzanych ścieków oraz ceny i stawki opłat określone w ogłoszonych taryfach.

§ 16. 1. Wejście w życie nowych taryf nie stanowi zmiany umowy.

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

3. Przedsiębiorstwo dołącza do umowy aktualnie obowiązującą taryfę lub jej wyciąg, zawierający ceny właściwe dla odbiorcy, będącego stroną umowy.

§ 17. 1. Podstawą obciążenia odbiorcy należnościami za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo jest faktura.

2. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

3. Zgłoszenie przez odbiorcę zastrzeżeń, co do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.

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

§ 18. 1. Ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie odczytu wodomierza głównego, a w przypadku braku wodomierza głównego w oparciu o przeciętne normy zużycia wody dla poszczególnych grup odbiorców usług określanych przepisami prawa.

2. W przypadku przejściowej niesprawności wodomierza głównego/lokalowego lub w przypadku braku możliwości jego odczytu, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie ostatnich 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy niesprawności wodomierza.

§ 19. 1. Ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.

2. W rozliczeniach ilości odprowadzanych ścieków, o których mowa w ust. 1 ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie wodomierza dodatkowego, zainstalowanego na instalacji wewnętrznej, za wodomierzem głównym.

3. W przypadku poboru wody z ujęć odbiorcy i braku urządzeń pomiarowych, ilość ścieków wprowadzonych do urządzeń kanalizacyjnych ustala się zgodnie z przepisami dotyczącymi przeciętnych norm zużycia wody.

§ 20. Wodomierz główny/lokalowy przedsiębiorstwo odczytuje tradycyjnie lub metodą zdalnych odczytów w możliwie takich samych odstępach czasu.

§ 21. 1. Jeżeli odbiorca pobiera wodę z ujęć własnych i wprowadza ścieki do urządzeń przedsiębiorstwa, w razie braku urządzeń pomiarowych, ilość odprowadzanych ścieków jest ustalona jako równa ilości wody pobranej, ustalonej na podstawie wskazań wodomierza własnego.

2. Jeżeli odbiorca pobiera wodę z ujęć własnych oraz urządzeń przedsiębiorstwa i wprowadza ścieki do urządzeń przedsiębiorstwa, w razie braku urządzeń pomiarowych, ilość odprowadzanych ścieków jest ustalana jako suma wskazań wodomierza własnego i wodomierza głównego.

3. W przypadkach określonych w ust. 1 i ust. 2 odbiorca jest zobowiązany do zakupu, zainstalowania na własny koszt wodomierza własnego, jego utrzymania i legalizacji.

#### **Rozdział 5.**

##### **Warunki przyłączenia do sieci**

§ 22. 1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek o przyłączenie i określenie warunków przyłączenia złożony przez właściciela nieruchomości lub osobę ubiegającą się o przyłączenie.

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

3. Z wnioskiem, o którym mowa w ust. 1 może występować osoba posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być podłączona do sieci, jak również osoba, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

4. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 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 ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju, a w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających;
- 5) opis nieruchomości/ obiektu, 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. 1 wnioskodawca jest zobowiązany załączyć aktualną mapę sytuacyjno-wysokościową, określającą usytuowanie nieruchomości, której dotyczy wniosek, względem istniejącej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych budynków i urządzeń uzbrojenia terenu, jak też usytuowanie względem sąsiednich nieruchomości.

**§ 23. 1.** W przypadku istnienia technicznych możliwości przyłączenia do sieci nieruchomości, przedsiębiorstwo w terminie nie dłuższym niż 21 dni od dnia otrzymania wniosku, określa warunki przyłączenia w formie pisemnej. W szczególnie uzasadnionych przypadkach termin ten może ulec przedłużeniu, nie więcej jednak niż do 30 dni od dnia otrzymania wniosku.

2. Warunki, o których mowa w ust. 1, 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, z podziałem na poszczególne cele;
- 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 2 lata.

**§ 24. 1.** Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci jeżeli przyłącze zostało wykonane bez uzyskania zgody przedsiębiorstwa bądź zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi.

2. Jeżeli przedsiębiorstwo odmówi przyłączenia nieruchomości do sieci jest ono obowiązane przesłać podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie do sieci pisemną odmowę wraz z uzasadnieniem. W takim wypadku przedsiębiorstwo nie wydaje warunków przyłączenia do sieci.

## **Rozdział 6.**

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

**§ 25.** Dostępność usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniona jest od:

- 1) istnienia urządzeń wodociągowych 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 wynikających 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 możliwość odbioru i oczyszczania ścieków (wydajność przepompowni, oczyszczalni);

3) posiadania tytułu prawnego do takich urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo.

§ 26. Warunkiem przystąpienia do wykonania przyłącza zgodnie z warunkami przyłączenia wydanymi przez przedsiębiorstwo jest wcześniejsze uzgodnienie dokumentacji technicznej przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci z przedsiębiorstwem.

## **Rozdział 7.**

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

§ 27. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia oraz uzgodnioną dokumentacją techniczną.

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 przedsiębiorstwie z co najmniej dwudniowym wyprzedzeniem, wyniki prób i odbioru są potwierdzone przez strony w sporządzonych protokołach.

3. Odbiór prac ulegających zakryciu (zasypaniu), w tym częściowemu zakryciu (zasypaniu), podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).

4. Przed zasypaniem podmiot przyłączany zobowiązany jest wykonać operat geodezyjny, w zakresie wskazanym w przepisach wykonawczych do art. 43 ust. 4 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo Budowlane (Dz. U. z 2017 r. poz. 1202 z późn. zm.), w dwóch egzemplarzach, z których jeden dostarczy do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, a drugi do odpowiedniego urzędu zajmującego się aktualizacją dokumentacji geodezyjnej.

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

6. Spisanie końcowego protokołu odbioru technicznego przyłącza następuje po dostarczeniu przez inwestora lub wykonawcę operatu geodezyjnego.

7. Inwestor lub wykonawca przyłącza zobowiązany jest dostarczyć dokumenty umożliwiające spisanie końcowego protokołu odbioru przyłącza w terminie nie później niż 3 miesiące od daty odbioru przyłącza w stanie odkrytym.

8. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania przyłącza i uprawnia odbiorcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy na dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków.

9. Przedsiębiorstwo uruchamia przyłącze wodociągowe i/lub kanalizacyjne i rozpoczyna świadczenie usług bez zbędnej zwłoki lecz nie później niż w terminie 7 dni od daty zawarcia umowy i zamontowania wodomierza głównego/lokalowego lub urządzenia pomiarowego.

## **Rozdział 8.**

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

§ 28. 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;
- 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.

**§ 29.** O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków przedsiębiorstwo informuje odbiorców usług, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 3 dni robocze przed planowaną przerwą w świadczeniu usług.

**§ 30. 1.** Wstrzymanie wody i odprowadzanie ścieków bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców może nastąpić w przypadku:

- 1) zanieczyszczenia wody na ujęciu w rozmiarze niebezpiecznym dla zdrowia ludzi;
- 2) uszkodzenia instalacji wodociągowo-kanalizacyjnej stwarzającego zagrożenie dla zdrowia i życia lub środowiska;
- 3) przerw w zasilaniu energetycznym urządzeń wodociągowych;
- 4) nagłej awarii sieci uniemożliwiającej prowadzenie zaopatrzenia w wodę i/lub odprowadzanie ścieków;
- 5) działania siły wyższej lub innych okoliczności niezależnych od przedsiębiorstwa, które uniemożliwiło dalsze świadczenie usług;
- 6) zagrożenia prawidłowego funkcjonowania elementów systemu kanalizacyjnego na skutek zrzutu ścieków przekraczających dopuszczalne warunki;
- 7) wydania decyzji przez Państwową Inspekcję Sanitarną.

2. Ograniczenie w dostawie wody może nastąpić w przypadku:

- 1) braku wody surowej na ujęciu;
- 2) konieczności zwiększenia dopływu wody do hydrantów pożarowych;
- 3) konieczności przeprowadzenia planowanych prac eksploatacyjnych, konserwacyjnych i modernizacyjnych.

3. W przypadkach opisanych w ust. 2 przedsiębiorstwo może:

- 1) ograniczyć dostawę wody, na cele inne niż zaopatrzenie ludności;
- 2) rotacyjnie ograniczyć dostawę wody;
- 3) dokonać przerw w dostawie wody do poszczególnych rejonów gminy.

4. W takim przypadku przedsiębiorstwo zobowiązane jest do powiadomienia odbiorców poprzez informacje zamieszczone na stronach internetowych gminy i przedsiębiorstwa oraz tablicach ogłoszeń w miejscach objętych niedoborem. Informacja winna zawierać dane o zasięgu terytorialnym wystąpienia niedoboru, przewidywanym czasie jego trwania oraz rodzaju wprowadzanych ograniczeń.

**§ 31.** Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody i/lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne na warunkach określonych w art. 8 ustawy.

## **Rozdział 9.**

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

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

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



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

- 1) aktualnie obowiązujące na terenie gminy taryfy cen i stawek opłat przedsiębiorstwa;
- 2) Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy;
- 3) wyniki przeprowadzonych ostatnio analiz jakości wody;
- 4) tekst jednolity ustawy wraz z aktami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.

3. Przedsiębiorstwo nie ma obowiązku udostępniania dokumentów, o których mowa w ust. 2 poza swoją siedzibą, z zastrzeżeniem obowiązku dołączenia do umowy w chwili jej zawierania obowiązującej taryfy lub jej wyciągu zawierającego ceny i stawki opłat.

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

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

6. Jeżeli udzielenie informacji wymaga okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust. 4 i 5, przedsiębiorstwo przed upływem tych terminów informuje o tym fakcie osobę, która założyła wniosek i wskazuje ostateczny termin udzielenia odpowiedzi. Termin ten w żadnym wypadku nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia wniosku.

**§ 33. 1.** 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 i obowiązkach, 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.

2. Każdy odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez przedsiębiorstwo umowy, a w szczególności dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych opłat za te usługi.

3. Reklamacja, o której mowa w ust. 2, jest zgłaszana w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia ujawnienia zdarzenia (niezgodności z postanowieniami umowy).

4. Złożenie przez odbiorcę usług reklamacji po terminie określonym w ust. 3 nie może stanowić samodzielnej podstawy do jej nieuwzględnienia, jednakże może spowodować wydłużenie terminu jej rozpatrzenia, jak też przeniesienia ciężaru dowodu zasadności reklamacji na odbiorcę usługi w sytuacji, gdy przedsiębiorstwo nie będzie dysponowało niezbędnymi danymi do jej rozpatrzenia z powodu upływu czasu.

5. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 21 dni od dnia jej wniesienia. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, wymagających przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu, jednak nie więcej niż 30 dni od dnia przyjęcia zgłoszenia, o czym przedsiębiorstwo winno poinformować odbiorcę na piśmie.

6. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.

7. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub części, w odpowiedzi należy zawrzeć uzasadnienie faktyczne i prawne.

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

**§ 34.** Przedsiębiorstwo zapewnia, aby informacje były udostępnione w siedzibie przedsiębiorstwa oraz na jego stronie internetowej i zawierały 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;
- 3) godziny przyjmowania reklamacji oraz udzielania informacji.

#### **Rozdział 10.**

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

§ 35. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo, a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§ 36. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów i daty poboru jest ustalona na podstawie pisemnych informacji składanych przez gminę.

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

§ 38. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda jest dostarczana dla innych odbiorców, gmina niezwłocznie przekazuje przedsiębiorstwu informację o ilości wody pobranej.

§ 39. Należnościami za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe przedsiębiorstwo obciąża gminę.

#### **Rozdział 11.**

##### **Postanowienia końcowe**

§ 40. 1. W sprawach nieobjętych niniejszym Regulaminem obowiązują przepisy ustawy wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.