



# DZIENNIK URZĘDOWY

## WOJEWÓDZTWA ŚLĄSKIEGO

---

Katowice, dnia 26 kwietnia 2019 r.

Poz. 3375

### UCHWAŁA NR VII/71/19 RADY MIEJSKIEJ W ŁAZISKACH GÓRNYCH

z dnia 24 kwietnia 2019 r.

#### **w sprawie uchwalenia "Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Łaziska Górne"**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt. 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2019 r. poz. 506 z późn. zm.), art. 19 ust. 3 - 5 ustawy 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.) oraz po zasięgnięciu opinii Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Gliwicach

#### **Rada Miejska w Łaziskach Górnych uchwała:**

§ 1. Uchwała się "Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Łaziskach Górne" stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Traci moc uchwała Nr XLIII/367/06 z dnia 21 lutego 2006 r. Rady Miejskiej Łaziska Górne w sprawie zatwierdzenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta Łaziska Górne.

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

Przewodniczący Rady Miejskiej

**Tadeusz Król**

Załącznik do uchwały Nr VII/71/19  
Rady Miejskiej w Łaziskach Górnych  
z dnia 24 kwietnia 2019 r.

## **REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE MIASTA ŁAZISKA GÓRNE**

### **Rozdział 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

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

§ 2. Użyte w regulaminie skróty oznaczają:

- 1) ustawa - 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 z późn. zm.);
- 2) Przedsiębiorstwo - przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o którym mowa w art. 2 pkt. 4) ustawy.
- 3) Odbiorca - odbiorcę usług, o którym mowa w art. 2 pkt 3 ustawy.

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

§ 3. Przedsiębiorstwo zapewnia należyłą jakość wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi – zgodną z przepisami wydanymi na podstawie art. 13 ustawy - pod odpowiednim ciśnieniem. 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.

Wskaźniki charakteryzujące poziom usług inne niż te, które są określone w przepisach ustawy określać może zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę.

§ 4. Przedsiębiorstwo na podstawie zawartej umowy o dostawę wody lub odprowadzanie ścieków dostarcza wodę i odbiera ścieki w sposób ciągły i niezawodny, o stanie i składzie zgodnym z obowiązującymi przepisami i obowiązującą ww. umową, w ilościach nie mniejszych niż 0,5 m<sup>3</sup>/na dobę z zastrzeżeniem przypadków określonych w art. 8 ust. 1 ustawy.

§ 5. Stan i skład odbieranych ścieków powinien być zgodny z art. 9-11 ustawy.

§ 6. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do niezwłocznego usuwania awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, zapewniając jednocześnie dostawę wody i odbiór ścieków w czasie awarii w sposób określony w § 25 pkt 4 i 5 niniejszego regulaminu.

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

§ 7. 1. Przedsiębiorstwo dostarcza wodę i odprowadza ścieki na podstawie pisemnych umów zawieranych z odbiorcami usług zgodnie z ustawą.

2. Umowy są zawierane na czas nieokreślony lub na czas określony. W przypadku, gdy tytuł prawny do nieruchomości do której ma być dostarczana woda lub z której mają być odprowadzane ścieki został ustalony na czas określony, umowa jest zawierana na czas określony.

3. Warunkami zawarcia umowy są:

- 1) przyłączenie nieruchomości do sieci;
- 2) wystąpienie z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy przez osoby, o których mowa w ustawie.

4. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzania ścieków powinien zawierać co najmniej:

- a) imię i nazwisko (lub nazwę) wnioskodawcy,
- b) adres do korespondencji,
- c) adres podłączanej nieruchomości,
- d) w przypadku osób prawnych odpis z właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu,
- e) określenie rodzaju instalacji i urządzeń służących do odbioru usług z podaniem ewentualnych innych źródeł poboru wody,
- f) określenie ilości przewidywanego poboru wody, jej przeznaczenia oraz charakterystyki zużycia wody,
- g) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda w szczególności określenie jej powierzchni, sposobu zagospodarowania i przeznaczenia,
- h) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i odbioru ścieków,
- i) określenie ilości ścieków do odbioru przez Przedsiębiorstwo.

Dla nieruchomości, w której prowadzona będzie działalność produkcyjna, osoba ubiegająca się o podpisanie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzania ścieków określa dodatkowo:

- a) przewidywany rodzaj prowadzonej działalności,
- b) wielkość produkcji,
- c) dodatkowe źródła zasilania w wodę,
- d) przewidywanej jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych/planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających.

**§ 8. 1.** Wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, oprócz informacji podstawowych wymienionych w § 7 pkt 4 powinien zawierać dodatkowo:

- a) określenie ilości osób korzystających z lokali, określenie rodzaju tytułu prawnego do zajmowanego lokalu,
- b) oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osób korzystających z lokali o zasadach rozliczenia różnic oraz o obowiązku ponoszenia na rzecz Przedsiębiorstwa dodatkowych opłat,
- c) schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym, wraz z określeniem lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych. Schemat, o którym mowa w niniejszym punkcie, wnioskodawca przedkłada jako załącznik do wniosku. Stanowi on integralną część wniosku.

2. W terminie 30 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku, o którym mowa w § 8 ust. 1, Przedsiębiorstwo wydaje informację techniczną określającą wymagania techniczne.

**§ 9. 1.** Wraz z wnioskiem o zawarcie umowy, Odbiorca ubiegający się o przyłączenie jest zobowiązany przedstawić Przedsiębiorstwu dokument, określający aktualny stan prawny przyłączonej nieruchomości lub złożyć oświadczenie w tym zakresie.

2. Umowa może zostać zawarta również z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym po złożeniu przez nią stosownego oświadczenia na okoliczność faktu korzystania z przyłączonej nieruchomości.

3. W przypadku utraty przez Odbiorcę prawa do dysponowania nieruchomością, do której Przedsiębiorstwo dostarcza wodę lub z której 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 i odprowadzania ścieków.

4. W sytuacji zmiany dotychczasowego Odbiorcy na nowego, dotychczasowy Odbiorca, informując Przedsiębiorstwo o tej zmianie, podaje odczyt wodomierza lub urządzenia pomiarowego. Przedsiębiorstwo jest uprawnione do weryfikacji podanego odczytu wodomierza lub urządzenia pomiarowego. W przypadku, gdy odczyt wodomierza lub urządzenia pomiarowego jest potwierdzony przez nowego odbiorcę, stanowi 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.

**§ 10. 1.** W terminie 14 dni od dnia złożenia przez wnioskodawcę wniosku o zawarcie umowy, Przedsiębiorstwo sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, z tym zastrzeżeniem, że umowa zostanie zawarta w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku.

2. W przypadku złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy określonej w § 8 ust. 1, projekt umowy o zaopatrzenie w wodę sporządzony zostaje w terminie 14 dni od dnia realizacji przez właściciela lub zarządcę budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych postanowień określonych w § 8 ust. 2. Umowa zostanie zawarta w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku.

**§ 11. 1.** W przypadku, gdy przyłącza nie są w posiadaniu Przedsiębiorstwa, a umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzenie ścieków nie stanowi inaczej, odpowiedzialność Przedsiębiorstwa za zapewnienie ciągłości i jakości świadczonych usług jest ograniczona do będących własnością lub eksploatowanych (na podstawie odrębnych umów) przez Przedsiębiorstwo urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

2. Umowa określa miejsce wykonania usługi dostawy wody i odbioru ścieków oraz granicę odpowiedzialności technicznej za niezawodne działanie posiadanych urządzeń oraz przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych.

3. Umowa powinna zawierać również postanowienia dotyczące dokumentów upoważniających osoby reprezentujące Przedsiębiorstwo do wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego Odbiorcy usług.

4. Dokumenty, o których mowa w ust. 3 (legitymacja służbowa i pisemne upoważnienie) stanowią delegację i upoważnienie podpisane przez Prezesa lub innego Członka Zarządu Przedsiębiorstwa, i określają czynności, których wykonanie wymaga wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego Odbiorcy usług.

5. Umowa powinna określać zasady wypłaty odszkodowania w sytuacjach o których mowa w § 26 pkt. 3 niniejszego regulaminu.

**§ 12.** 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, w zestawieniu ze stanem rzeczywistym i na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie. W uzasadnionych przypadkach Przedsiębiorstwo może zmienić dotychczasowe warunki świadczenia usługi dostawy wody.

#### **Rozdział 4.**

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

**§ 13. 1.** Długość okresu obrachunkowego określa umowa.

2. Przedsiębiorstwo może wprowadzić rozliczenia za ilość dostarczanej wody i odbieranych ścieków w formie prognozy.

**§ 14. 1.** Rozliczenia są prowadzone w oparciu o ceny i stawki ustalone w taryfie. Ceny usług, które nie są zawarte w taryfach, Przedsiębiorstwo ustala w cenniku dostępnym w siedzibie Przedsiębiorstwa i na stronie internetowej.

2. W rozliczeniach strony umowy obowiązane są stosować aktualnie obowiązujące taryfy wprowadzone w trybie art. 24b ustawy, bez konieczności zmiany umowy.

**§ 15.** 1. Ilość wody dostarczanej do nieruchomości i ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, przeciętnych norm zużycia wody oraz ilości ustalonych w umowie.

2. Terminy odczytów wodomierzy ustalone zostaną w okresach rozliczeniowych określonych w umowie.

3. W przypadku braku możliwości dokonania odczytu wodomierza, ilość wody pobranej przez Odbiorcę ustala się na podstawie średniego zużycia wody i ilość odprowadzanych ścieków w okresie poprzedzającym 6 ostatnich miesięcy, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego. W razie braku danych o średnim zużyciu wody z 6 miesięcy, ilość pobranej wody ustala się w oparciu o średniodobowe zużycie wynikające ze wskazań nowo zamontowanego wodomierza, wodomierza głównego.

**§ 16.** 1. Podstawą obciążenia Odbiorcy należnościami za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo jest faktura.

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

3. W razie niemożności odczytania przez Przedsiębiorstwo w okresie rozliczeniowym wskazań wodomierza, wodomierza głównego z powodów, o których mowa w § 15 ust. 3 Przedsiębiorstwo ma prawo wystawienia faktury zaliczkowej.

4. Na dzień zmiany taryfy Przedsiębiorstwo nie dokonuje dodatkowych odczytów wodomierzy, wodomierzy głównych. Ilość pobranej wody w okresie obowiązywania taryf przed zmianą oraz ilość pobranej wody w okresie obowiązywania zmienionych taryf ustala się na podstawie średniodobowego zużycia wody w okresie rozliczeniowym, w którym nastąpiła zmiana taryfy.

5. Odbiorca otrzymuje fakturę nie później niż w terminie 14 dni od daty dokonania odczytu lub, w sytuacji, kiedy ilość świadczonych usług jest ustalana na innej podstawie niż wskazania wodomierza w terminie 14 dni od końca okresu obrachunkowego ustalonego w umowie.

## **Rozdział 5.** **WARUNKI PRZYŁĄCZENIA DO SIECI**

**§ 17.** 1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci składa Przedsiębiorstwu wnioski o przyłączenie oraz wydanie technicznych warunków przyłączenia zwanych dalej „warunkami przyłączenia”.

2. Wniosek o wydanie warunków technicznych przyłączenia powinien zawierać co najmniej:

- a) imię i nazwisko (lub nazwę) wnioskodawcy,
- b) adres do korespondencji,
- c) adres podłączanej nieruchomości,
- d) w przypadku osób prawnych odpis z właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu,
- e) określenie rodzaju instalacji i urządzeń służących do odbioru usług z podaniem ewentualnych innych źródeł poboru wody,
- f) określenie ilości przewidywanego poboru wody, jej przeznaczenia oraz charakterystyki zużycia wody,
- g) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda w szczególności określenie jej powierzchni, sposobu zagospodarowania i przeznaczenia,
- h) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody,
- i) określenie ilości ścieków do odbioru przez Przedsiębiorstwo.

3. Dla nieruchomości, w której prowadzona będzie działalność produkcyjna, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej określa dodatkowo:

- a) przewidywany rodzaj prowadzonej działalności,
- b) wielkość produkcji,
- c) dodatkowe źródła zasilania w wodę,

d) przewidywanej jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych/planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających.

**§ 18. 1.** Do wniosku Odbiorca ubiegający się o przyłączenie do sieci załącza:

- a) dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek, w szczególności w przypadku właścicieli lub użytkowników wieczystych aktualny odpis z księgi wieczystej, a w przypadku innych osób umowę, na podstawie której korzystają one z nieruchomości, zaś w przypadku nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym oświadczenie wnioskodawcy w tym zakresie.
- b) aktualną mapę sytuacyjną w skali 1:500 lub 1:1000 określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejącej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu wraz z oznaczeniem granic i numerem nieruchomości,
- c) i inne niezbędne dokumenty.

**§ 19. 1.** Jeżeli spełnione są warunki techniczne, umożliwiające podłączenie nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo w terminie 30 dni od daty otrzymania prawidłowo wypełnionego wniosku wraz z kompletem załączników, wydaje osobie ubiegającej się o podłączenie nieruchomości dokument pod nazwą „warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej”. W razie braku możliwości podłączenia nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku informuje o tym osobę ubiegającą się o podłączenie, wskazuje powody, które uniemożliwiają podłączenie.

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

3. Warunki przyłączenia określają:

- a) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej z instalacjami Odbiorcy,
- b) maksymalne dobowe zapotrzebowanie na pobór wody z podziałem na poszczególne cele i odbiór ścieków w maksymalnej ilości,
- c) miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego do ścieków.

4. Warunki techniczne stanowią podstawę do rozpoczęcia prac projektowych.

5. Do warunków technicznych Przedsiębiorstwo załącza druk umowy przyłączeniowej.

**§ 20.** Po wykonaniu dokumentacji projektowej wnioskodawca zobowiązany jest do przedłożenia Przedsiębiorstwu projektu przyłączenia nieruchomości do sieci Przedsiębiorstwa.

## **Rozdział 6.**

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

**§ 21. 1.** Dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych wyznaczają realizowane przez Przedsiębiorstwo wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz techniczne możliwości istniejących urządzeń: ich stan techniczny, przepustowość, zdolność przesyłowa i lokalizacja nieruchomości.

2. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia nowego Odbiorcy do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, jeżeli:

- a) w wyniku przyłączenia warunki techniczne pogorszą się tak, że nie zostanie zachowany minimalny poziom usług oraz zdolności dostawcze istniejących układów dystrybucji wody lub odbioru ścieków,
- b) jeżeli przyłączenie do sieci spowoduje obniżenie poziomu usług w stopniu takim, że nie będą spełnione wymagania określające minimalny poziom usług.

3. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci, jeżeli:

- a) nie posiada technicznych możliwości świadczenia usług,
- b) brak jest możliwości zainstalowania wodomierza głównego,
- c) jeżeli przyłączy zostało wykonane bez uzyskania zgody Przedsiębiorstwa, bądź zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi.

4. Jeżeli Przedsiębiorstwo odmówi przyłączenia do sieci, jest ono zobowiązane przesłać podmiotom ubiegającym się pisemną odmowę wraz z uzasadnieniem.

5. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do prowadzenia rejestru odmów przyłączenia do sieci i przekazywania go 1 raz w roku do wiadomości gminy i organu regulacyjnego.

#### **Rozdział 7.**

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

§ 22. Odbiór wykonanego przyłącza polega na sprawdzeniu przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zgodności wykonania przyłącza z warunkami przyłączenia i dokumentacją projektową.

§ 23. 1. Określony w umowie o przyłączenie odbiór techniczny oraz końcowy są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron. Wyniki prób szczelności i odbiorów, są potwierdzone przez strony w protokołach, których wzory określa Przedsiębiorstwo.

2. Inwestor zgłasza zmontowane przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne w odkrytym wykopie do Przedsiębiorstwa celem dokonania odbioru technicznego w obecności Wykonawcy robót. Następuje to przed wykonaniem włączenia do wodociągu źródłowego lub do kanalizacji sanitarnej.

3. W szczególnych przypadkach np. dla budynków wielolokalowych, w przypadku przyłącza wody, do odbioru końcowego należy przygotować wyniki badania wody.

§ 24. 1. Podczas odbioru technicznego zostaje określony ostateczny termin odbioru końcowego.

2. Inwestor przedkłada w Przedsiębiorstwie w terminie sześciu tygodni od daty odbioru technicznego następujące dokumenty:

a) inwentaryzację geodezyjną powykonawczą zgodnie z ustawą Prawo Budowlane art. 43 pkt. 3 (pomiar powykonawczy wraz z dyskietką lub szkicem polowym i wykazem współrzędnych),

3. Przedstawiciel Przedsiębiorstwa dokonuje protokolarnego odbioru końcowego.

4. Protokół zawiera:

a) datę odbioru,

b) adres nieruchomości, do której wykonano podłączenie,

c) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza,

d) stwierdzenie o wykonaniu przyłącza zgodnie ze sztuką budowlaną oraz projektem technicznym,

e) podpisy członków komisji – reprezentantów Przedsiębiorstwa i Inwestora.

#### **Rozdział 8.**

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

§ 25. 1. Przedsiębiorstwo ma obowiązek poinformowania Odbiorców o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzania ścieków w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 72 godzinnym.

2. Przedsiębiorstwo ma również obowiązek niezwłocznie poinformować Odbiorców, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody i odbiorze ścieków, o ile czas trwania przekracza 6 godzin.

3. W przypadku budynków wielolokalowych, Przedsiębiorstwo 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 ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie Odbiorców, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

5. W przypadku nie dotrzymania ciągłości wprowadzania do sieci kanalizacyjnej ścieków, Przedsiębiorstwo będzie na bieżąco pobierało ścieki z niedrożnej kanalizacji sanitarnej za pomocą dostępnych środków technicznych tj. pomp, wozów asenizacyjnych, do momentu udroźnienia sieci kanalizacyjnej nie pobierając dodatkowych opłat z tego tytułu.

**§ 26. 1.** Przedsiębiorstwo ma prawo ograniczyć lub wstrzymać świadczenie usług wyłącznie z ważnych powodów, w szczególności, jeżeli jest to uzasadnione potrzebą ochrony życia lub zdrowia ludzkiego, środowiska naturalnego, potrzebami przeciwpożarowymi, a także przyczynami technicznymi.

2. Przedsiębiorstwo ponosi odpowiedzialność za szkody powstałe w związku ze wstrzymaniem lub ograniczeniem świadczenia usług, za wyjątkiem następujących sytuacji:

- a) działania siły wyższej, w tym zwłaszcza sił przyrody,
- b) niezawinionego przez Przedsiębiorstwo braku wody w ujęciu,
- c) niezawinionego przez Przedsiębiorstwo zanieczyszczenia wody w ujęciu w sposób niebezpieczny dla zdrowia,
- d) konieczności przeprowadzenia niezbędnych planowanych lub awaryjnych napraw urządzeń wodociągowych, o ile Przedsiębiorstwo zachowało zasady wskazane w § 25,
- e) działania lub zaniechania osób lub podmiotów, za które Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności, w tym samego Odbiorcy,
- f) potrzeby ochrony życia lub zdrowia ludzkiego oraz środowiska naturalnego, a także potrzeb przeciwpożarowych.

3. W przypadku stwierdzenia przez Przedsiębiorstwo lub organ Inspekcji Sanitarnej obniżenia jakości dostarczanej wody, Odbiorcy przysługuje odszkodowanie na zasadach określonych w umowie.

**§ 27.** Właściciel lub zarządca przyłącza zobowiązany jest do natychmiastowego usunięcia awarii na przyłączy pod nadzorem Przedsiębiorstwa. Jeżeli tego nie uczyni, Przedsiębiorstwo może usunąć awarię we własnym zakresie a kosztami obciążyć właściciela/zarządcę.

## **Rozdział 9.**

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

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

- a) prawidłowego sposobu wykonywania przez Odbiorcę umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzaniu ścieków Odbiorcy usługi lub upoważnionemu podmiotowi,
- b) warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej przez nowych Odbiorców,
- c) występujących zakłóceń w dostawach wody i odbiorze ścieków,
- d) występujących awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
- e) planowanych przerw w świadczeniu usług.

2. Przedsiębiorstwo udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu, elektronicznych środków przekazu lub w sposób zwyczajowo przyjęty bez zbędnej zwłoki.

3. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie 14 dni od otrzymania prośby chyba, że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zaznaczyła, iż informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 2.

4. Jeżeli udzielenie informacji wymaga ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust. 2 i 3, Przedsiębiorstwo przed upływem terminów wskazanych w ust. 2 i 3, informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielenia odpowiedzi. Termin ten w żadnym wypadku nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia prośby.

**§ 29. 1.** Każdy Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Przedsiębiorstwo umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.



2. Reklamacja powinna być zgłaszana w formie pisemnej lub przekazana drogą elektroniczną. Dopuszcza się składanie reklamacji ustnie bądź telefonicznie.

3. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia złożenia w siedzibie Przedsiębiorstwa lub doręczenia reklamacji. § 28 ust. 4 Regulaminu stosuje się odpowiednio.

4. Jeżeli Przedsiębiorstwo uzna, że do rozpatrzenia reklamacji konieczne jest udostępnienie nieruchomości a odbiorca jej nie udostępnia, wstrzymuje się rozpatrzenie reklamacji.

**§ 30.** Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za kontakty z Odbiorcami oraz osobami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci, w tym za przyjmowanie i rozpatrywanie reklamacji.

**§ 31. 1.** W przypadku dostaw wody o jakości niezgodnej z regulaminem lub przerw w dostawach wody, Odbiorca usług składa reklamację w dniu wystąpienia nieprawidłowości.

2. Reklamacja może zostać wniesiona również w innych przypadkach niewykonania lub nienależytego wykonania usługi.

Reklamacja taka zgłaszana w terminie do 14 dni od daty zdarzenia uzasadniającego złożenie reklamacji.

3. Reklamacja powinna zawierać:

- a) imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres Odbiorcy,
- b) numer ewidencyjny Odbiorcy,
- c) przedmiot reklamacji,
- d) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- e) zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie,
- f) numer i datę umowy,
- g) podpis Odbiorcy.

4. Zgłoszona reklamacja wymaga pisemnego potwierdzenia jej przyjęcia przez Przedsiębiorstwo lub wysłania listem poleconym.

Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do ewidencjonowania reklamacji w biurze podawczym.

5. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamacje niezwłocznie, nie dłużej jednak niż w terminie określonym w § 29 ust. 3.

6. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.

Odpowiedź winna zawierać:

- a) nazwę Przedsiębiorstwa,
- b) powołanie podstawy prawnej,
- c) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji,
- d) pouczenie w sprawie możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie,
- e) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Przedsiębiorstwo, z podaniem zajmowanego stanowiska.

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

8. W przypadku uwzględnienia reklamacji Przedsiębiorstwo powiadamia Odbiorcę o wyniku rozpatrzenia, a także wysokości i formie wypłaty przyznanego odszkodowania lub należności.

9. Zaliczenie odszkodowania lub należności na poczet przyszłych należności może nastąpić jedynie na wniosek Odbiorcy.

**§ 32. 1.** W siedzibie Przedsiębiorstwa winny być udostępniane do wglądu wszystkim zainteresowanym:

- a) aktualnie obowiązujące na terenie gminy taryfy cen i stawek opłat,
- b) tekst jednolity „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków”,
- c) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody,
- d) jednolity tekst ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków i przepisów wykonawczych.

2. Przedsiębiorstwo nie ma obowiązku udostępniania dokumentów, o których mowa w ust. 1 poza swoją siedzibą i siedzibami Oddziałów Eksploatacji Sieci.

#### **Rozdział 10.**

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

**§ 33.** 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.

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

- a) pobór wody na cele przeciwpożarowe dokonywany będzie z hydrantów wskazanych przez Przedsiębiorstwo,
- b) w uzasadnionych przypadkach jednostka straży pożarnej może pobrać wodę z innych hydrantów niż wskazane w ust. 1a), ale w takim przypadku Przedsiębiorstwo nie gwarantuje oczekiwanego ciśnienia wody i wydajności.

2. Jednostka straży pożarnej zobowiązana jest do:

- a) 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,
- b) niezwłocznego informowania Przedsiębiorstwa o akcjach gaśniczych z użyciem urządzeń Przedsiębiorstwa.

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

**§ 35.** Należnościami za wodę pobraną przez jednostki straży pożarnej z urządzeń Przedsiębiorstwa, Przedsiębiorstwo obciąża Gminę, na podstawie cen i stawek opłat ustalonych w taryfie.

#### **Rozdział 11.**

#### **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

**§ 36.** W sprawach nie objętych niniejszym regulaminem obowiązują powszechnie obowiązujące przepisy prawa, a w szczególności ustawa 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.).