



# DZIENNIK URZĘDOWY WOJEWÓDZTWA ŚLĄSKIEGO

---

Katowice, dnia 1 marca 2021 r.

Poz. 1457

## **UCHWAŁA NR XXVI/228/2021 RADY GMINY RUDNIK**

z dnia 24 lutego 2021 r.

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

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 713 ze zm.) w związku z art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 284 ze zm.) po konsultacjach przeprowadzonych w trybie Uchwały Nr XIX/170/2020 Rady Gminy Rudnik z dnia 24 sierpnia 2020 r., oraz po zaopiniowaniu projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Rudnik przez Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Gliwicach Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie

#### **Rady Gminy Rudnik uchwala, co następuje:**

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

§ 2. Traci moc uchwała nr XXXIII/329/06 Rady Gminy Rudnik z dnia 15 lutego 2006 r. w sprawie uchwalenia regulaminu na dostarczenie wody i odprowadzenie ścieków.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Rudnik.

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

Przewodniczący Rady Gminy

**Ireneusz Jaśkowski**

Załącznik do uchwały Nr XXVI/228/2021  
Rady Gminy Rudnik  
z dnia 24 lutego 2021 r.

**REGULAMIN  
DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW  
NA TERENIE GMINY RUDNIK**

-

**Spis treści:**

**Rozdział I Postanowienia ogólne.**

**Rozdział II Usługi świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków.**

**Rozdział III Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług.**

**Rozdział IV Rozliczenia z tytułu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.**

**Rozdział V Warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych.**

**Rozdział VI Warunki przyłączenia nieruchomości do sieci oraz sposób dokonywania odbioru przyłączy.**

**Rozdział VII Tryb postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości lub parametrów świadczonych usług**

**Rozdział VIII Warunki dostawy wody na cele przeciwpożarowe.**

**Rozdział IX Obsługa odbiorców usług.**

**Rozdział X Odbiór przez przedsiębiorstwo wykonanego przyłącza.**

**Rozdział XI Postanowienia końcowe**

**Rozdział 1.  
Postanowienia ogólne**

§ 1.1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę za pomocą urządzeń wodociągowych oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych na obszarze Gminy Rudnik.

2. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o „Ustawie” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity: Dz. U. z 2019 r. poz. 1437 z późn. zm.).

**Rozdział 2.**

**Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstw wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie doprowadzenia wody i odprowadzenia ścieków**

§ 2.1. W zakresie dostarczania wody przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:

- 1) zapewnić ciągłości i niezawodności dostawy wody do nieruchomości w ilości ustalonej w zawartej umowie, zgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej, o ciśnieniu umożliwiającym użytkowanie wody nie mniejszym niż 0,05 MPa i nie większym niż 0,6 MPa, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m<sup>3</sup> na dobę,
- 2) zapewnienia dostaw o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i o parametrach nieprzekraczających parametrów określonych w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 Ustawy, a w szczególności w zakresie twardości wody do 350 mg CaCo<sub>3</sub>/l, mętności do 0,7 NTU, pH 6,5 – 9,5, przewodności elektrycznej ≤ 2500 μS/cm, żelazo ≤ 200 μ/l, bakterii grupy coli – 0jtk/100 ml,

Scheriichia coli – 0jtk/100 ml, enterokoki – 0 jtk/100 ml, ogólnej liczby mikroorganizmów w temp. 22°C < 100 jtk/1 ml,

- 3) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi,
- 4) powiadomić odbiorców o planowanych zamknięciach wody, wynikających z planowanych remontów, w czasie nie krótszym niż 24 godziny przed jej zamknięciem,
- 5) zapewnić zastępcze punkty poboru wody i poinformować odbiorców o ich lokalizacji, w przypadku, gdy przewidywana przerwa w dostawie wody przekracza 24 godziny.

2. W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:

- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odbioru ścieków wprowadzanych przez odbiorców usług, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m<sup>3</sup> na dobę oraz 6 m<sup>3</sup> rocznie,
- 2) zapewnić ciągły i niezawodny odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i obowiązującą umową o odprowadzanie ścieków,
- 3) odprowadzać wprowadzone ścieki do posiadanych urządzeń kanalizacyjnych.

§ 3. Odbiorcy usług zobowiązani są do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami ustawy i nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne oraz nie utrudniający działalności przedsiębiorstwa, w szczególności do:

- 1) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób niepowodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej,
- 2) poinformowania przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o własnych ujęciach wody, w celu prawidłowego ustalania opłat za odprowadzanie ścieków,
- 3) wykorzystywania wody z sieci wodociągowej i przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach określonych w warunkach przyłączenia do sieci.

### **Rozdział 3.**

#### **Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług**

§ 4. 1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane do zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z osobą, której nieruchomości została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.

3. W terminie 14 dni od daty złożenia wniosku wraz z wymaganymi załącznikami, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przedkłada odbiorcy usług ofertę zawarcia umowy.

§ 5. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym powinien zawierać:

- 1) imię, nazwisko, adres zamieszkania lub – o ile wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą - nazwę, adres siedziby wnioskodawcy,
- 2) wskazanie nieruchomości dla której wnioskodawca chce zawrzeć umowę,
- 3) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też posiada własne ujęcie wody,
- 4) oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków,
- 5) oświadczenie wnioskodawcy na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczaną wodę,
- 6) oświadczenie wnioskodawcy jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy.

**§ 6.** Wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z osobą korzystającą z lokalu powinien zawierać elementy wskazane w § 5 Regulaminu, a ponadto:

- 1) imię, nazwisko, adres zamieszkania lub – o ile osoba korzystająca z lokalu prowadzi działalność gospodarczą – nazwę, adres siedziby osoby korzystającej z lokalu, co do której składany jest wniosek o zawarcie umowy wraz z umocowaniem do złożenia wniosku w imieniu i na rzecz tej osoby,
- 2) wskazanie lokalu, co do którego wnioskodawca żąda zawarcia umowy,
- 3) oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osoby korzystającej z lokalu o zasadach rozliczeń, o których mowa w art. 6 ust. 6 pkt 3 i 4 Ustawy, oraz o obowiązku regulowania dodatkowych opłat wynikających z taryf za dokonywane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozliczenie.

**§ 7. 1.** Umowa może zostać zawarta na czas nieokreślony lub na czas określony.

2. Umowa może zostać zawarta w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, lub poza nim.

3. W szczególnych przypadkach, w sytuacji zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, jeżeli odbiorcą usług jest konsument, przy jednoczesnej fizycznej obecności wszystkich stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa, np. w domu konsumenta, przysługuje mu uprawnienie odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia bez podawania przyczyn i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów świadczeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego na jego rzecz, do chwili odstąpienia od umowy. W tym celu odbiorca usług powinien złożyć oświadczenie woli.

4. Uprawnienie, o którym mowa w ust. 3 nie przysługuje jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na wyraźne żądanie odbiorcy usług – konsumenta rozpocznie świadczenie usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy. W takiej sytuacji przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wymaga złożenia stosownego oświadczenia zawierającego takie żądanie.

#### **Rozdział 4.**

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

**§ 8. 1.** Podstawę do ustalania ilości dostarczonej wody do nieruchomości/lokalu stanowią wskazania wodomierza głównego, w tym również w układzie równoległym, a także wskazania wodomierzy przy punktach czerpalnych w budynkach wielolokalowych.

2. Wskazania wodomierzy odczytuje przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w okresach rozliczeniowych określonych w umowie.

3. W przypadku braku wodomierza głównego, ilość dostarczonej wody ustala się zgodnie z przeciętnymi normami zużycia wody, określonymi w odrębnych przepisach.

4. W przypadku niemożności odczytania wodomierza głównego przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w okresie rozliczeniowym z powodu jego niesprawności, ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza, a gdy nie jest to możliwe - na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy niesprawności wodomierza.

5. Postanowienia ust. 3 stosuje się odpowiednio w przypadku niemożności odczytania wodomierza głównego przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w okresie rozliczeniowym z powodu braku do niego dostępu. Wystawione w takich sytuacjach faktury rozliczane są po odczytaniu wskazań wodomierza głównego.

**§ 9. 1.** Ilość ścieków odprowadzonych do sieci kanalizacyjnej ustalana jest na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego, zainstalowanego w miejscu i na warunkach uzgodnionych z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym przez dostawcę ścieków i na jego koszt.

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

3. W przypadku, gdy odbiorca usług odprowadzający ścieki i pobierający wodę z sieci wodociągowej oraz z własnych ujęć, nie posiada zainstalowanego urządzenia pomiarowego, podstawą do ustalania ilości odprowadzonych ścieków jest suma wskazań wodomierza głównego i wodomierza dla pomiaru ilości wody pobieranej z własnego ujęcia, zainstalowanego przez odbiorcę usług w uzgodnieniu z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.

4. W przypadku, gdy odbiorca usług odprowadzający ścieki posiada tylko własne ujęcie wody, a nie posiada urządzenia pomiarowego, ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań wodomierza dla pomiaru ilości wody pobranej z własnego ujęcia, zainstalowanego przez odbiorcę usług w uzgodnieniu z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym lub w ilości określonej w umowie.

5. W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków, ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia ustalona jest na podstawie wskazań dodatkowego wodomierza, zainstalowanego na koszt odbiorcy usług.

**§ 10. 1.** Rozliczenia z odbiorcami usług za zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków dokonywane są przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na podstawie ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków oraz cen i stawek opłat określonych w taryfie.

2. Zatwierdzoną przez organ regulacyjny taryfę, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zamieszcza na swojej stronie internetowej lub udostępnia ją w punktach obsługi klienta.

**§ 11. 1.** W budynkach wielolokalowych, w których przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawarło umowy także z osobami korzystającymi z lokali:

- 1) w rozliczeniach z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego ilość dostarczonej wody i/lub odprowadzonych ścieków ustala się w oparciu o wskazania wodomierza głównego, pomniejszone o sumę wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych, które zostały udostępnione do odczytu,
- 2) w rozliczeniach z osobami korzystającymi z lokali, ilość dostarczonej wody ustala się w oparciu o wskazania wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych.

2. W przypadku udokumentowania wystąpienia awarii instalacji wodociągowej będącej w posiadaniu odbiorcy usług, wskutek której wyciekająca woda nie została odprowadzona do sieci kanalizacyjnej, na pisemny wniosek odbiorcy usług przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może zmniejszyć należności za odprowadzone ścieki.

3. Na dzień zmiany taryfy przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie dokonuje dodatkowych odczytów wodomierzy. Ilość pobranej wody w okresie obowiązywania taryfy przed zmianą oraz ilość pobranej wody w okresie obowiązywania zmienionej taryfy, ustala się na podstawie średniodobowego zużycia wody w okresie rozliczeniowym, w którym nastąpiła zmiana taryfy.

**§ 12.** Ceny usług wodociągowo-kanalizacyjnych świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne niezawartych w taryfie, określone będą w cenniku usług, dostępnym na stronie internetowej przedsiębiorstwa.

## **Rozdział 5.**

### **Warunki przyłączenia do sieci**

**§ 13. 1.** Osobami ubiegającymi się o przyłączenie nieruchomości do sieci mogą być:

- 1) osoby posiadające tytuł prawny do korzystania z nieruchomości,
- 2) osoby korzystające z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

2. Przyłączenie nieruchomości do sieci odbywa się przez przyłącze wodociągowe z jednym wodomierzem głównym i przyłącze(a) kanalizacyjne lub przez przyłącze wodociągowe z kilkoma wodomierzami głównymi w układzie równoległym i przyłącze(a) kanalizacyjne.

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

2. Wniosek powinien zawierać:

- 1) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci;

- 2) wskazanie lokalizacji nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci, w tym jego adres i numer działki ewidencyjnej, na której się znajduje;
- 3) informacje o przeznaczeniu i sposobie wykorzystywania nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci;
- 4) określenie ilości i jakości odprowadzanych ścieków z podziałem na ścieki bytowe i przemysłowe;

3. Do wniosku o którym mowa w ust. 1, wnioskodawca powinien załączyć:

- 1) oświadczenie wnioskodawcy o podstawie dysponowania nieruchomością;
- 2) w przypadku nieuregulowanego stanu prawnego nieruchomości – opis stanu prawnego i dowody potwierdzające opisany stan prawny,
- 3) upoważnienie, jeżeli w imieniu właściciela nieruchomości występuje inna osoba, np. projektant.

**§ 15. 1.** Jeżeli istnieją warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje warunki przyłączenia do sieci w terminie 30 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku.

2. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, informuje na piśmie o tym fakcie osobę ubiegającą się o przyłączenie, wskazując przyczyny, które uniemożliwiają przyłączenie, w terminie określonym w pkt. 1.

**§ 16. 1.** Warunki przyłączenia do sieci, powinny w szczególności określać:

- 1) lokalizację nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie;
- 2) miejsce i sposób włączenia przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego do sieci oraz sposób połączenia z instalacjami wodociągowymi i/lub kanalizacyjnymi nieruchomości;
- 3) parametry techniczne przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego;
- 4) ilość, rodzaj i jakość odprowadzanych ścieków;
- 5) dane szczegółowe dotyczące: średnicy i miejsca lokalizacji wodomierza głównego wraz z zaworami, wodomierzy przy punktach czerpalnych i wodomierzy dodatkowych, parametrów i miejsca lokalizacji urządzenia pomiarowego i parametrów innych urządzeń technicznych.

2. Warunki przyłączenia są ważne dwa (2) lata od dnia ich określenia.

## **Rozdział 6.**

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

**§ 17. 1.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne realizuje budowę i modernizację urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, w zakresie uzgodnionym w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

2. Dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych jest możliwy po spełnieniu następujących warunków technicznych:

- 1) istnienie urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
- 2) istnienie możliwości technicznych urządzeń przedsiębiorstwa wynikających z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez przedsiębiorstwo wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność źródeł wody) jej dostawy oraz faktyczne możliwości odbioru i oczyszczania ścieków.

3. Ustala się poniższe, techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:

- 1) wykonanie przyłącza
- 2) przyłącza wodociągowe należy wykonać z rur PE,
- 3) przyłącza kanalizacyjne należy wykonać z rur PCV,

- 4) w miejscu włączenia przyłącza do sieci zamontować zawór odcinający – zasuwę, a obudowę zasuwę wyposażyć w skrzynkę uliczną i obrukować,
- 5) uwzględniając strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienia przewodów w gruncie należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasą,
- 6) przy urządzeniach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń typu mini przepompownie, rozdrabniarki,
- 7) dojazd i dostęp do studni rewizyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.

#### **Rozdział 7.**

#### **Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków, a w szczególności sposoby załatwiania reklamacji i wymiany informacji**

§ 18. 1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania Odbiorcom informacji dotyczących zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków, w szczególności dotyczących zakłóceń w tym zakresie.

2. Udzielanie informacji w związku z niedotrzymaniem ciągłości usług, na telefoniczne zapytanie Odbiorcy odbywa się niezwłocznie.

§ 19. 1. Przedsiębiorstwo ma obowiązek przystąpić niezwłocznie do usunięcia zaistniałej awarii eksploatowanych urządzeń, powodującej przerwę w dostawie wody i zapewnić jej usunięcie w możliwie najkrótszym terminie.

2. Przedsiębiorstwo ma obowiązek informowania Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty, a w szczególności na własnej stronie internetowej, o przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody:

- 1) planowanych, trwających nie dłużej niż 8 godzin, z wyprzedzeniem co najmniej dwóch (2) dni.
- 2) planowanych, trwających dłużej niż 8 godzin, z wyprzedzeniem co najmniej siedmiu (7) dni.
- 3) nieplanowanych przerwach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza 4 godziny.

3. W przypadku, gdy przerwa w dostawie wody trwa dłużej niż 12 godzin, a w godzinach przypadających pomiędzy 6.00 a 22.00 dłużej niż 8 godzin, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest zapewnić zastępczy punkt poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, informując o miejscu jego lokalizacji.

§ 20. W przypadku niedotrzymania odpowiednich parametrów dostarczanej wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie Odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, a w szczególności na swojej stronie internetowej.

#### **Rozdział 8.**

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

§ 21. 1. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, a przede wszystkim z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej.

2. Uprawnione do poboru wody na cele przeciwpożarowe są jednostki zawodowej i ochotniczej straży pożarnej.

§ 22. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, zgodnie z obowiązującymi cenami i stawkami opłat określonymi w taryfie, obciąża Gminę Rudnik za pobraną wodę na cele przeciwpożarowe.

2. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów jej poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostki straży pożarnej, do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, po każdorazowym pobraniu wody z sieci.

3. Informacje, o którym mowa w ust. 2 zawierać będą w szczególności:

- 1) datę poboru,
- 2) miejsce poboru (miejscowość, ulica, numer),
- 3) ilość pobranej wody,

4) jednostka dokonująca poboru.

§ 23. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda jest dostarczana równocześnie dla innych odbiorców usług, jednostka straży pożarnej niezwłocznie przekazuje przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu informacje o ilości wody pobranej z tego urządzenia.

### **Rozdział 9.**

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

§ 24. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przyjmuje zgłoszenia awarii całodobowo, pod numerem telefonu awaryjnego, wskazanego na swojej stronie internetowej.

§ 25. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielania wszelkich istotnych informacji dotyczących:

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

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 14 dni.

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

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

§ 26. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby w jego siedzibie lub na jego stronie internetowej udostępnione były dokumenty w aktualnym brzmieniu:

- 1) zatwierdzona taryfa dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Rudnik;
- 2) regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Rudnik;
- 3) tekst jednolity ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków (w przypadku braku tekstu jednolitego – tekst ujednolicony);

§ 27. 1. Odbiorca usług ma prawo składać do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego reklamacje dotyczące świadczonych usług. Reklamacje mogą być zgłaszane osobiście w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, lub innymi dostępnymi środkami przekazu.

2. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko lub firmę odbiorcy usług,
- 2) przedmiot reklamacji,
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- 4) numer i datę umowy,

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od daty jej otrzymania. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu o dalsze 14 dni, po uprzednim zawiadomieniu reklamującego.



4. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości lub obiektu budowlanego należącego do reklamującego odbiorcy usług, odbiorca usług obowiązany jest udostępnić nieruchomość lub obiekt budowlany osobom reprezentującym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne. Zaniechanie powyższego obowiązku przez odbiorcę usług wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji do czasu udostępnienia nieruchomości lub obiektu budowlanego.

5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Możliwe jest także udzielenie odpowiedzi na reklamację telefonicznie, pocztą elektroniczną, faksem lub w inny sposób, o ile odbiorca usług wskaże na taką możliwość

6. Odmowa uwzględnienia reklamacji w całości lub w części wymaga uzasadnienia.

7. Reklamacja przez odbiorcę usług dotycząca wysokości należności wynikającej z faktury nie wstrzymuje obowiązku terminowej jej zapłaty. W przypadku uwzględnienia reklamacji przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, należna odbiorcy usług kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności lub na żądanie odbiorcy usług, zwrócona w terminie 14 dni od daty zgłoszenia żądania.

8. W przypadku reklamacji wskazań wodomierza głównego, reklamacja zostanie uwzględniona, o ile przeprowadzona kontrola potwierdzi nieprawidłowość działania wodomierza. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji gdy przeprowadzona kontrola nie potwierdzi wadliwości wskazań wodomierza głównego, odbiorca usług pokrywa koszty kontroli sprawdzenia wodomierza.

**§ 28. 1.** Reklamacje jakości wody dostarczonej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powinny być zgłaszane niezwłocznie.

2. Próbkę wody do badania, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne pobiera w obecności zgłaszającego reklamację.

3. Próbkę wody pobierane są w miejscu zlokalizowanym na zaworze bezpośrednio za wodomierzem głównym.

4. W przypadku stwierdzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obniżenia jakości dostarczanej wody z przyczyn, za które odpowiada przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, odbiorcy usług przysługuje upust za dostarczoną wodę.

5. Upust przysługuje od daty zgłoszenia reklamacji, jeżeli obniżenie jakości wody zostanie potwierdzone badaniem laboratoryjnym.

6. W przypadku nieuzasadnionej reklamacji jakości wody, potwierdzonej badaniem, odbiorca usług reklamujący jakość wody dostarczonej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zostanie obciążony kosztami tego badania, określonymi w cenniku usług

## **Rozdział 10.**

### **Sposób dokonywania odbioru przez przedsiębiorstwo wykonanego przyłącza**

**§ 29. 1.** Wykonane przyłącza podlegają odbiorowi technicznemu przez zespół w składzie: przedstawiciel przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci oraz wykonawca.

2. Odbiór polega na sprawdzeniu zgodności wykonania przyłączy wodociągowego i/lub kanalizacyjnego z wydanymi warunkami przyłączenia nieruchomości, a w szczególności na kontroli:

- 1) ułożenia rur w otwartym wykopie,
- 2) włączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej,
- 3) wykonania zabudowy zestawu wodomierzowego na przyłączy wodociągowym w budynku lub w studni wodomierzowej,
- 4) wykonania studni wodomierzowej na przyłączy wodociągowym,
- 5) wykonania studni kanalizacyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.

3. Czynności odbioru technicznego kończą się podpisaniem protokołu odbioru technicznego przyłącza.

4. Protokół odbioru przyłączy wodociągowego i/lub kanalizacyjnego, podpisany przez osoby, o których mowa w ust. 1, stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania przyłączy i upoważnia odbiorcę do wystąpienia z wnioskiem o zawarcie umowy.

5. Przyłączenie nieruchomości do sieci następuje po wykonaniu przyłącza i podpisaniu protokołu odbioru technicznego.

### **Rozdział 11. Postanowienia końcowe**

**§ 30.** Zmiany niniejszego Regulaminu następują w trybie przewidzianym dla jego uchwalenia.

**§ 31.** Z dniem wejścia w życie niniejszego regulaminu, traci moc „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków” przyjęty uchwałą Rady Gminy Rudnik Nr XXXIII/329/06 z dnia 15 lutego 2006 r.