

# **Regulamin**

## **dostarczania wody i odprowadzania ścieków**

Na podstawie art. 19 ust. 3 – 5 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 2028) uchwała się co następuje:

### **Rozdział 1**

#### **Przepisy ogólne**

##### **§ 1.**

1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz Odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Kolbuszowa.
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 (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 2028).
3. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o „Przedsiębiorstwie” należy przez to rozumieć Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne

### **Rozdział 2**

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

##### **§ 2.**

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków ma obowiązek w szczególności:

1. zawrzeć Umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków z Odbiorcą, którego nieruchomości została przyłączona do sieci, jeżeli odbiorca usług wystąpi z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy,
2. zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji w sposób ciągły i niezawodny dostawę wody, o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m<sup>3</sup>/dobę i o ciśnieniu nie mniejszym niż 0,06 MPa, zgodnie z umową i obowiązującymi przepisami. Jakość wody stwierdza się na wylocie wodomierza głównego lub w miejscu przeznaczonym na jego umieszczenie,
3. prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi zgodnej z Rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r.,
4. dostarczania odbiorcy usług wody z sieci wodociągowej, o jakości odpowiadającej wymaganiom określonym w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 ustawy, biorąc pod uwagę następujące wartości parametryczne cech jakościowych:
  - a. barwa - akceptowalna,
  - b. mętność - do 1 NTU,
  - c. stężenie jonów wodoru (pH) - od 6,5 do 9,5,
  - d. smak - akceptowalny,
  - e. zapach - akceptowalny,
  - f. przewodność elektryczna - do 2500 μS/cm,
  - g. żelazo - do 0,2 mg/l,

- h. mangan - do 0,05 mg/l,
  - i. bakterie grupy coli - 0 jtk/100 ml,
  - j. ogólna liczba mikroorganizmów w 22°C - do 100 jtk/ml
5. wydawać warunki techniczne niezbędne do podłączenia do sieci oraz uzgadniać przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną,
  6. instalować i utrzymywać na swój koszt u Odbiorcy wodomierz główny,
  7. prowadzić regularną kontrolę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
  8. przyjmować do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieki wprowadzone przez odbiorców usług, zapewnić ciągły odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i obowiązującą umową o odprowadzanie ścieków w ilości nie mniejszej niż 0,3 m<sup>3</sup> na dobę,
  9. zapewniać budowę oraz modernizację urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących jego własnością i posiadanych środków finansowych,
  10. informować o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
  11. na pisemny wniosek odbiorcy usług zlecić wykonanie ekspertyzy wodomierza głównego przez uprawnioną jednostkę w celu sprawdzenia prawidłowości wskazań i w przypadku stwierdzenia przez ten Urząd jego wadliwego działania, ponieść koszty ekspertyzy i wymiany.

### § 3.

W zakresie dostarczania wody i odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo:

1. wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego odbiorcy usług w celach określonych w art. 7 ustawy,
2. przeprowadzania kontroli prawidłowości realizacji robót zgodnie z warunkami przyłączenia do sieci,
3. przeprowadzania kontroli technicznego stanu przyłącza w czasie jego użytkowania,
4. wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza przedstawienia przez inwestora dokumentów stwierdzających wykonanie nowego obiektu zgodnie z przepisami prawa budowlanego i sanitarnego.

### § 4.

Odbiorca usług ma obowiązek:

1. utrzymania instalacji wodociągowej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci oraz w stanie technicznym uniemożliwiającym wtórne zanieczyszczenie wody w wyniku wystąpienia skażenia chemicznego, bakteriologicznego, powrotu ciepłej wody, wody z instalacji c. o., itp. poprzez stosowanie w instalacji odpowiednich urządzeń zabezpieczających wodę przed wtórnym zanieczyszczeniem zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz utrzymywanie w należytej sprawności tego urządzenia,
2. zapewnienie trwałego rozdziału instalacji w przypadku zasilania z innego źródła wody (ujęcie własne)
3. utrzymywania pomieszczeń, w których zainstalowany jest wodomierz główny lub urządzenie pomiarowe, w stanie uniemożliwiającym jego uszkodzenie, a także zapewnić łatwy dostęp do tych przyrządów;
4. niezwłocznie zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o zmianach ilości, pobieranej wody oraz ilości, rodzaju i jakości odprowadzanych ścieków oraz uszkodzeniu i zaborze

- wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o uszkodzeniu i zaborze plomb montażowych i legalizacyjnych,
5. korzystać z instalacji kanalizacyjnej zgodnie z jej przeznaczeniem oraz w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci,
  6. umożliwić realizację uprawnień, o których mowa w art. 7 Ustawy,
  7. zabezpieczenia instalacji kanalizacyjnej przed cofnięciem ścieków z urządzeń zewnętrznych,
  8. zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o planowanych zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci oraz ilość pobieranej wody i odprowadzanych ścieków, a także przeznaczeniu wody,
  9. powstrzymać się od dokonywania jakichkolwiek czynności mogących mieć wpływ na zmianę stanu technicznego urządzeń i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych, będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, bez uzgodnienia tego z tym przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, w tym nasadzeń drzew i krzewów oraz zabudowy w pasie terenu, w którym zlokalizowana jest sieć wodociągowa lub kanalizacyjna,
  10. zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o posiadanych własnych ujęciach wody oraz umożliwić dostęp, jeżeli zachodzą uzasadnione przesłanki, że instalacje Odbiorcy mogą negatywnie oddziaływać na poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo,
  11. pokryć koszty wykonanej na zlecenie odbiorcy usługi ekspertyzy wodomierza głównego w przypadku, gdy wykonana ekspertyza potwierdziła jego prawidłowe działanie.

#### § 5.

Odbiorca usług ma prawo do:

1. odbierania wody o odpowiednim ciśnieniu i jakości,
2. nieprzerwanego odprowadzania ścieków,
3. bezpłatnego korzystania z zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody, wskazanych w Rozdziale 8,
4. zgłaszania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu reklamacji, o których mowa w Rozdziale 9.

### **Rozdział 3**

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

#### § 6.

1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług.
2. Podpisanie umowy z odbiorcą usług następuje po złożeniu przez niego wniosku o zawarcie umowy. Umowa z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym zawierana jest na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego.
3. Rada Miejska określa wzór wniosku o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, zwanej dalej „umową”.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia zainteresowanym podmiotom informacje o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia przez odbiorców usług dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.
5. Umowa, o której mowa w ust. 1, może zostać zawarta w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub poza nim. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa

wodociągowo-kanalizacyjnego, odbiorcy usług będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od takiej umowy w terminach i zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2017, poz. 683).

#### **Rozdział 4**

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

##### **§ 7.**

Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcą usług w oparciu o ceny i stawki opłat określone w taryfie.

##### **§ 8.**

1. Ilość pobranej wody ustala się na podstawie:
  - a. wskazań wodomierza głównego;
  - b. wskazania wodomierzy w lokalach lub przy punktach czerpalnych w budynkach wielolokalowych;
  - c. przeciętnych norm zużycia wody.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje montażu i demontażu własnych wodomierzy w celu wymiany, naprawy, legalizacji, wykonania przeglądów technicznych oraz zmiany średnicy wodomierza w przypadkach uzasadnionych wielkością poboru wody.
3. Jeśli rozliczanie odbywa się na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, odbiorca usług jest obowiązany do powiadomienia w ciągu 7 dni o wszelkich zmianach skutkujących koniecznością zmiany rozliczeń, w szczególności: ilości osób zamieszkujących lub przebywających na nieruchomości, zwiększenia hodowli, upraw i produkcji.

##### **§ 9.**

1. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.
2. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy o dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.
3. W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt Odbiorcy usług.

##### **§ 10.**

1. Odczyt wodomierzy: głównego, dodatkowego, lokalowego, w punkcie czerpalnym na ujęciu własnym wody lub urządzenia pomiarowego następuje w umownych okresach rozliczeniowych.
2. Odczytu osobistego lub zdalnego dokonuje osoba reprezentująca przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

##### **§ 11.**

1. Podstawą obciążenia Odbiorcy należnością za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura.
2. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty wystawienia faktury.
3. Zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.

4. W przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub, na żądanie Odbiorcy usług zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.

#### § 12.

1. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali, które mają zawartą odrębną umowę z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na wniosek Odbiorcy usług dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza.
3. W przypadku, gdy sprawdzenie prawidłowości działania nie potwierdza zgłoszonej przez Odbiorcę usług niesprawności wodomierza, koszty sprawdzenia pokrywa odbiorca usług.

### **Rozdział 5**

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

#### § 13.

1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie.
2. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej może występować osoba, której nieruchomość ma być przyłączona do sieci, posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości albo osoba, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
3. Warunkiem przystąpienia do wykonania robót przyłączeniowych jest wcześniejsze uzgodnienie dokumentacji technicznej z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne po otrzymaniu kompletnej dokumentacji technicznej wraz z geodezyjną inwentaryzacją powykonawczą dokona odbioru wykonanego przyłącza pod kątem spełnienia warunków technicznych.

#### § 14.

1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie jej nieruchomości do sieci składa w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym wniosek o przyłączenie, który zawiera co najmniej:
  - a. imię i nazwisko (nazwę) wnioskodawcy, względnie sposób reprezentacji wnioskodawcy wraz z dokumentem potwierdzającym jej prawidłowość, a w razie działania wnioskodawcy przez przedstawiciela – podstawę umocowania, adres zamieszkania lub siedziby podmiotu,
  - b. rodzaj przyłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne),
  - c. planowaną wielkość poboru, wymagane ciśnienie wody oraz jej przeznaczenie lub planowaną ilość odprowadzanych ścieków i określenie ich rodzaju, a w przypadku dostawców ścieków przemysłowych – wskazanie przewidywanej ilości i jakości odprowadzanych ścieków oraz dane o przewidywanym sposobie ich podczyszczania.
  - d. opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności jej lokalizacja i przeznaczenie (np. mieszkalne, użytkowe ...),
  - e. plan sytuacyjny (na kopii mapy zasadniczej lub na mapie do celów projektowych) z zaznaczoną lokalizacją nieruchomości, istniejącą i planowaną zabudową oraz proponowanym przebiegiem przyłącza lub przyłączy,
  - f. oświadczenie o prawie do korzystania z tej nieruchomości,
  - g. wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub dostarczania ścieków,

- h. zgodę odbiorcy na przetwarzanie danych osobowych zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych z dnia 10 maja 2018 r. (Dz. U. 2018, poz. 1000).

#### § 15.

1. Warunki techniczne przyłączenia określają w szczególności:
  - a. lokalizację nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie,
  - b. miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej,
  - c. parametry techniczne przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego,
  - d. zakres dokumentacji technicznej, którą opracowuje osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci,
  - e. okres ważności wydanych warunków przyłączenia.

#### § 16.

Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci jeśli przyłączenie zostało wykonane bez uzyskania zgody przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego bądź zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi i uzgodnioną dokumentacją, jak też nie dostarczono do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego kompletu wymaganej dokumentacji.

### **Rozdział 6**

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

#### § 17

1. Techniczne możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia poprzez udostępnienie wszystkim zainteresowanym aktualnego wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, z wyłączeniem przypadku, o którym mowa w art. 21 ust.7 Ustawy.
2. Ustala się następujące techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:
  - a. przyłącza wodociągowe należy wykonać z rur PE o średnicy od 32 mm do 63 mm;
  - b. w miejscu włączenia do sieci należy wmontować zasuwę odcinającą, a obudowę zasuwę wyposażać w skrzynkę uliczną;
  - c. uwzględniając strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienie przewodów w gruncie należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasą;
  - d. przyłącza kanalizacyjne grawitacyjne należy wykonać z rur PCV o średnicy od 160 mm do 200 mm;
  - e. przy urządzeniach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą przydomowych przepompowni ścieków.
3. Przy projektowaniu przyłącza należy uwzględnić:
  - a. prowadzenie przyłącza najkrótszą trasą;
  - b. posadowienie przyłącza na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem lub zastosowanie odpowiedniego zabezpieczenia przed przemarzaniem, z uwzględnieniem spadku w kierunku spływu;
  - c. dojazd i dostęp do studni wodomierzowej lub pomieszczenia, w którym zamontowany jest wodomierz oraz studni rewizyjnej na przyłączy kanalizacyjnym.

4. Szczegółowe warunki techniczne przyłącza, określa przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w warunkach przyłączenia.
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci jeśli nie istnieją techniczne możliwości świadczenia usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków lub jeśli wskutek przyłączenia warunki świadczenia usług przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne pogorszą się do tego stopnia, że niemożliwe będzie zachowanie minimalnego poziomu świadczonych usług w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków.
6. Jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odmówi przyłączenia nieruchomości do sieci zgodnie z ust. 3, jest ono obowiązane przesłać podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie do sieci pisemną odmowę wraz z uzasadnieniem. W takim wypadku przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie wydaje warunków przyłączenia do sieci.

#### § 18.

1. Warunkiem przystąpienia do prac zmierzających do przyłączenia nieruchomości do sieci jest uzgodnienie z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym dokumentacji technicznej (w tym projektu), sposobu prowadzenia tych prac oraz warunków i sposobów dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne kontroli robót.
2. Jeżeli przyłączenia do sieci dokonuje przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, które wydało „warunki przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej” dla danej nieruchomości nie jest wymagane uzgodnienie włączenia oraz kontroli prowadzenia robót przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.
3. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci w celu uzyskania uzgodnienia, o których mowa w ust. 1, przedkłada przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu odpowiednie dokumenty i informacje. Wykaz niezbędnych dokumentów i informacji przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne umieszcza w wydanych „warunkach przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej”.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne uzgadnia przedłożoną dokumentację w terminie do 14 dni od daty otrzymania.

### **Rozdział 7**

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

#### § 19

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 zgłoszenia odbiorcy, złożonego w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym z co najmniej dwudniowym wyprzedzeniem.
3. Odbiór prac ulegających zakryciu (zasypaniu), w tym częściowemu zakryciu (zasypaniu), podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).
4. Wyniki prób i odbiorów są potwierdzone przez strony w sporządzanych protokołach.
5. Przed zasypaniem podmiot przyłączany zobowiązany jest wykonać inwentaryzację geodezyjną, w zakresie wskazanym w przepisach wykonawczych.

#### § 20

1. Po zgłoszeniu gotowości do odbioru przez przedstawiciela Odbiorcy, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne uzgadnia jego termin, na nie dłużej niż 7 dni po dacie zgłoszenia.
2. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać, co najmniej:
  - a. dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia),
  - b. rodzaj odprowadzanych ścieków, dla przyłącza kanalizacyjnego,
  - c. skład i podpisy członków komisji dokonującej odbioru,
  - d. uwagi dotyczące różnic pomiędzy projektem a realizacją przyłącza.
3. Przekazanie protokołu odbioru przyłącza i dopuszczenia do eksploatacji osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci nastąpi po dostarczeniu przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu geodezyjnej inwentaryzacji powykonawczej przyłącza, obejmującej jej położenie w gruncie, o której mowa w przepisach wydanych na podstawie ustawy Prawo budowlane.

## **Rozdział 8**

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

#### **§ 21**

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.

## **Rozdział 9**

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

#### **§ 22**

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby informacje zawierające co najmniej:
  - a. wskazanie komórki organizacyjnej upoważnionej do kontaktów z odbiorcami usług oraz podmiotami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji,
  - b. dane umożliwiające kontakt,
  - c. godziny przyjmowania reklamacji oraz udzielania informacji,

były udostępnione w siedzibie lub na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

#### **§ 23**



1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby w jego siedzibie lub na jego stronie internetowej udostępnione były następujące dokumenty w aktualnym brzmieniu:
  - I. taryfa,
  - II. niniejszy regulamin,
  - III. tekst jednolity ustawy (w przypadku braku tekstu jednolitego – tekst ujednolicony) wraz z aktami wykonawczymi,
    - a. informacje dotyczące:
      - I. szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów,
      - II. procedury reklamacyjnej,

#### § 24

1. Odbiorca usług ma prawo do zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych opłat za te usługi.
2. Reklamacja może być zgłaszana w formie pisemnej, osobiście przez zainteresowanego w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, listem poleconym lub za pomocą poczty elektronicznej, po powzięciu informacji o wystąpieniu zdarzenia stanowiącego podstawę jej złożenia (nie później niż w terminie 30 dni od zdarzenia).
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie do 30 dni roboczych od dnia złożenia reklamacji w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub jej doręczenia przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu w inny sposób.
4. Reklamacja powinna zawierać:
  - a. imię i nazwisko lub firmę Odbiorcy oraz jego adres zamieszkania bądź siedziby;
  - b. opis przedmiotu reklamacji;
  - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację.
  - d. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w całości lub w części wymaga sporządzenia uzasadnienia.
5. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do Odbiorcy, udostępnia on nieruchomość osobom reprezentującym przedsiębiorstwo. Niewykonanie obowiązku udostępnienia powoduje odrzucenie reklamacji.

### **Rozdział 10**

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

#### § 25

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

#### § 26

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

## § 27

Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci wodociągowej zarządzanej przez Przedsiębiorstwo dokonywana jest w miejscach uzgodnionych z przedsiębiorstwem, a przede wszystkim z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej. Jednostki straży pożarnej gaszące pożar i dokonujące poboru wody z sieci wodociągowej zobowiązane są do powiadamiania przedsiębiorstwa o miejscach pożarów, niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszeń, nie później niż do godz. 15<sup>00</sup> dnia następującego po dniu zaistnienia pożaru.

## § 28

Jednostka straży pożarnej dokonująca poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa zobowiązana jest do prowadzenia bieżącej ewidencji miejsc, w których została pobrana woda.

## § 29

Za wodę zużytą na cele przeciwpożarowe przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża gminę, na podstawie cen i stawek opłat ustalonych w taryfie.

## § 30

Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem nieopomiarowanych punktów jej poboru, jest ustalana przez przedstawicieli: jednostki Straży Pożarnej, upoważnionego pracownika Gminy, pracownika przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w umownie ustalonych okresach. Podstawą ustalenia ilości wody pobranej stanowią rejestry zdarzeń oraz inne dokumenty dotyczące poboru wody.

## **Rozdział 11**

### **Przepisy przejściowe i końcowe**

## § 31

Regulamin niniejszy został zatwierdzony Uchwałą Nr .....  
z dnia ..... Rady Gminy w ..... i obowiązuje od  
dnia .....