



# DZIENNIK URZĘDOWY

## WOJEWÓDZTWA DOLNOŚLĄSKIEGO

---

Wrocław, dnia 25 października 2021 r.

Poz. 4876

### UCHWAŁA NR XXXVIII/415/21 RADY MIEJSKIEJ W POLKOWICACH

z dnia 19 października 2021 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 2021 r. poz. 1372) oraz art. 19 ust. 3 i 4 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028), po zaopiniowaniu przez Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie postanowieniem z dnia 16 września 2021 r. (nr WR.RZT.71.125.2021) uchwala 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 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 (Dz. Urz. Woj. Doln. z 2019 poz. 267).

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

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

Przewodniczący Rady Miejskiej:  
**Roman Rozmysłowski**

Załącznik do uchwały nr XXXVIII/415/21  
Rady Miejskiej w Polkowicach  
z dnia 19 października 2021 r.

## **Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Polkowice**

### **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 2020 r. poz. 2028);
- 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 utrzymywany na koszt odbiorcy;
- 8) 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 obowiązek:

- 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 odpowiadającej 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 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 0 jtk/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 wodociagowych 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 (Dz. U. z 2020, poz. 287 ze 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. Zgłoszenie przez odbiorcę zastrzeżeń, co do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.

3. 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 dostarczanej 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. Wodomierz główny/dodatkowy przedsiębiorstwo odczytuje tradycyjnie lub metodą zdalnych odczytów w możliwie takich samych odstępach czasu.

3. W przypadku przejściowej niesprawności wodomierza głównego/dodatkowego 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 razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

3. 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.

4. 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.

## **Rozdział 5.**

### **Warunki przyłączenia do sieci**

**§ 20. 1.** Wydanie warunków przyłączenia do sieci następuje na podstawie pisemnego wniosku składanego przez podmiot ubiegający się o przyłączenie.

2. Wniosek o wydanie warunków przyłączenia poza informacjami, o których mowa w art. 19a ust. 4 ustawy może zawierać:

- 1) numer telefonu,
- 2) adres poczty elektronicznej,
- 3) wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
- 4) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub odprowadzania ścieków,
- 5) w przypadku wystąpienia w imieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie przez pełnomocnika – pisemne upoważnienie wnioskodawcy dla pełnomocnika wraz z dowodem uiszczenia opłaty skarbowej od pełnomocnictwa,

6) tytuł prawny władania nieruchomością.

**§ 21.** Celem złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci podmiot ubiegający się o przyłączenie może skorzystać z wzorów wniosków i oświadczeń dostępnych w siedzibie oraz na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

**§ 22.** Po złożeniu wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci i pisemnym potwierdzeniu daty jego złożenia, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje kwalifikacji terminu jego rozpoznania i wydaje warunki bądź odmawia ich wydania, w terminach określonych w ustawie.

**§ 23.** W przypadku stwierdzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, że złożony wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci nie zawiera co najmniej wszystkich informacji, o których mowa w art. 19a ust. 4 ustawy, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje pisemnie podmiot ubiegający się o przyłączenie o zakresie i terminie uzupełnienia wniosku.

**§ 24.** Warunki, o których mowa w § 20 ust. 1, określają, co najmniej:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci;
- 2) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości;
- 3) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości, ich rodzaj;
- 4) okres ważności;
- 5) załącznik graficzny.

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

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 terminie określonym w ustawie. W takim wypadku przedsiębiorstwo nie wydaje warunków przyłączenia do sieci.

## **Rozdział 6.**

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

**§ 26. 1.** 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) możliwości zachowania minimalnego poziomu świadczonych usług dla wcześniej podłączonych odbiorców;
- 4) posiadania tytułu prawnego do urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”, o ile spełnione są przesłanki określone w ust. 1.

**§ 27.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewniać budowę oraz modernizację urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie uzgodnionym w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu, w ramach posiadanych środków finansowych.

## **Rozdział 7.**

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

**§ 28.** 1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci przed rozpoczęciem budowy i po sporządzeniu dla przyłącza planu sytuacyjnego na kopi aktualnej mapy zasadniczej lub jednostkowej, przedkłada przedsiębiorstwu sporządzony plan celem sprawdzenia przez przedsiębiorstwo, czy uwzględnia wydane warunki przyłączenia do sieci.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia.

3. 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.

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

5. Protokół zanikowy przyłącza z czynności opisanych w ust. 4 uprawnia odbiorcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy na dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków.

6. 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.

7. Spisanie końcowego protokołu odbioru technicznego przyłącza następuje po dostarczeniu przez inwestora lub wykonawcę geodezyjnej inwentaryzacji powykonawczej wraz z oświadczeniem geodety o uzyskaniu pozytywnego wyniku weryfikacji, o którym mowa w art. 12b ust. 5a ustawy z dnia 17 maja 1989 r. Prawo geodezyjne i kartograficzne (Dz. U. z 2020 r. poz. 2052 ze zm.).

8. 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.

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/dodatkowego lub urządzenia pomiarowego.

## **Rozdział 8.**

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

**§ 29.** 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.

**§ 30.** 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.

**§ 31.** 1. Przedsiębiorstwo jest zwolnione z obowiązku uprzedniego lub wcześniejszego informowania o wstrzymaniu dostaw wody lub odprowadzania ścieków w sytuacjach nagłych, w następujących przypadkach:

- 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 urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych 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;
- 4) nagłej awarii urządzeń wodociągowych skutkującej koniecznością ograniczenia w dostawie wody.

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.

**§ 32.** 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**

**§ 33.** 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.

**§ 34. 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. 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.

4. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.

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

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

**§ 35.** 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**

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

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

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

**§ 39.** 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.

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