

**UCHWAŁA NR XVI/276/2020**  
**Rady Gminy w Chojnicach**

z dnia 30 czerwca 2020 r.

**w sprawie przekazania do zaopiniowania organowi regulacyjnemu regulaminu dostarczania wody  
i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Chojnice**

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) oraz art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1437 z późn. zm.)

**Rada Gminy**  
**uchwala, co następuje:**

§ 1. 1. Przyjmuje się projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Chojnice, w brzmieniu określonym w załączniku do niniejszej uchwały.

2. Projekt regulaminu, o którym mowa w ust. 1, przekazuje się organowi regulacyjnemu – Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Gdańsku Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie do zaopiniowania, zawiadamiając o tym przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Przewodniczącemu Rady.

§ 3. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia i podlega ogłoszeniu poprzez jej wywieszenie na tablicy ogłoszeń Urzędu Gminy w Chojnicach oraz zamieszczeniu w Biuletynie Informacji Publicznej.

Przewodniczący Rady

**Ryszard Kontek**

## **Rozdział I. PRZEPISY OGÓLNE**

§ 1. 1. Niniejszy regulamin dotyczy dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Chojnice.

2. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego działającego na terenie gminy Chojnice oraz odbiorców usług korzystających na tym terenie z usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

§ 2. 1. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o „ustawie” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 1437 ze zm.).

2. Użytym w niniejszym Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu w tym w szczególności ustawa.

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

§ 3. 1. W zakresie dostarczania wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek:

- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do dostawy wody w sposób ciągły i niezawodny z zastrzeżeniem wyjątków określonych w niniejszym Regulaminie;
- 2) dostaw wody w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych między innymi strukturą i średnicą przyłącza w ilości nie mniejszej niż  $0,3\text{m}^3/\text{dobę}$  i ciśnieniu nie mniejszym niż  $0,1\text{ MPa}$  a nie większym niż  $0,6\text{ MPa}$  mierzonym u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym;
- 3) zapewnić dostawę wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi i o parametrach nie przekraczających niżej wymienionych wartości:
  - a) pH  $\rightarrow 6,5 - 9,5$ ;
  - b) twardość  $\text{CaCO}_3 \rightarrow 60 - 500\text{mg/l}$ ;
  - c) chlor wolny  $\rightarrow 0,3\text{mg/l}$ ;
  - d) przewodność elektryczna w  $25^\circ\text{C} \rightarrow 2.500\mu\text{S/l}$ ;
  - e) ogólna liczba mikroorganizmów w  $22^\circ\text{C} \rightarrow 100\text{jtk/1ml}$ ;
- 4) prowadzić regularną, wewnętrzną kontrolę jakości wody.

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

- 1) odbierać ścieki od odbiorcy usług o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami, warunkami technicznymi oraz obowiązującą umową i odprowadzić je do posiadanych urządzeń kanalizacyjnych;
- 2) przyjmować od odbiorcy usług ścieki w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych m.in. strukturą i średnicą urządzeń kanalizacyjnych, w tym sieci i przyłącza kanalizacyjnego w ilości nie mniejszej niż  $0,3\text{m}^3/\text{dobę}$ ;
- 3) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny.

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

§ 4. 1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne może posługiwać się wzorcem umownym w postaci ogólnych warunków umów.
  3. Umowa może być zawarta na czas określony lub nieokreślony.
- § 5.** 1. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków jest zawierana z osobą, której nieruchomości została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.
2. Wniosek o zawarcie umowy z Przedsiębiorstwem powinien w szczególności określać:
    - 1) imię, nazwisko lub nazwę, PESEL (w przypadku osoby fizycznej), numer NIP, KRS (w przypadku podmiotu podlegającego wpisowi do Krajowego Rejestru Sądowego) jak również adres do korespondencji lub siedziby wnioskodawcy;
    - 2) wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę wraz z podaniem tytułu prawnego przysługującego wnioskodawcy do tej nieruchomości;
    - 3) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa lub posiada własne ujęcie wody,
    - 4) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa lub odprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego bądź 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 (bytowo – gospodarcze, przemysłowe).
- § 6.** Umowa może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczana woda lub z której mają być odprowadzane ścieki, albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
- § 7.** Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne zawiera umowę z osobami korzystającymi z lokali znajdujących się w budynku wielolokalowym na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, po spełnieniu warunków określonych w art. 6 ust. 6 i ust. 6a ustawy.
- § 8.** 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy. Wniosek, o którym mowa w zdaniu poprzednim, wymaga zachowania formy pisemnej.
2. W przypadku, jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne korzysta przy zawieraniu umów z ogólnych warunków umowy, wówczas doręcza przyszłemu odbiorcy projekt umowy wraz aktualnymi ogólnymi warunkami umowy obowiązującymi w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym.
  3. W przypadku jeżeli przyszłym odbiorcą jest konsument w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 459 z późn. zm.), wówczas przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne zobowiązane jest do wypełnienia obowiązków określonych przepisami ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 683 z późn. zm.).
- § 9.** Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne udostępnia w swojej siedzibie i na swojej stronie internetowej aktualnie obowiązujące taryfy, wzór wniosku o zawarcie, wzór umowy oraz ogólne warunki umowy, o ile się takimi warunkami posługuje.
- § 10.** 1. Zmiana warunków i treści umowy następuje w drodze aneksu do umowy sporządzonego w formie pisemnej.

2. Nie wymaga zachowania formy pisemnej zmiana taryfy w czasie obowiązywania umowy.
- § 11. Postanowienia umów zawieranych przez przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne z odbiorcami usług nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy oraz postanowień Regulaminu.

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

- § 12. 1. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług, na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.
2. Podstawę ustalenia ilości pobranej wody i/lub odprowadzonych ścieków stanowią: wodomierz główny, urządzenie pomiarowe, przeciętne normy zużycia lub ilości ustalone w umowie.
  3. Ilość bezzwrotnie 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.
  4. Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług są określone w umowie.
  5. W przypadku niemożności odczytu wodomierza leżącego po stronie odbiorcy, faktura może być wystawiona z uwzględnieniem średniego zużycia.

- § 13. 1. Wejście w życie nowych taryf nie stanowi podstawy do zmiany umowy.
2. Stosowanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających z nowych, zatwierdzonych przez właściwy Organ i prawidłowo podanych do wiadomości publicznej taryf, nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich wysokości.
  3. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne dołącza do umowy w chwili jej zawarcia aktualnie obowiązującą taryfę.

- § 14. 1. Podstawę do rozliczeń za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo wynikające z umowy jest faktura.
2. W zależności od decyzji odbiorcy usług, faktura dostarczana będzie w formie papierowej lub elektronicznej.
  3. Datę, formę i sposób zapłaty przedsiębiorstwo określa w fakturze, zgodnie z zawartą umową.
  4. Skutki niedotrzymania terminu zapłaty podanego w fakturze określa umowa.
  5. 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 lub wyłącznie odbiorcom usług korzystających z lokali, z którymi zostały zawarte odrębne umowy.

#### **Rozdział V. WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI**

§ 15. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci składa w formie pisemnej do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosek o przyłączenie nieruchomości do sieci, który powinien zawierać co najmniej:

- 1) imię i nazwisko (lub nazwę) wnioskodawcy oraz adres do korespondencji;
- 2) wskazanie nieruchomości, która ma zostać przyłączona do sieci, poprzez podanie jej położenia (miejscowości, nazwy ulicy i numeru oraz numeru działki/działek ze wskazaniem obrębów geodezyjnego) oraz sposobu zagospodarowania i przeznaczenia;
- 3) rodzaj przyłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne);
- 4) określenie ilości przewidywanego poboru wody, jej przeznaczenia oraz charakterystyki zużycia wody;
- 5) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju (w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających);
- 6) wskazania planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub dostarczania ścieków;
- 7) datę i podpis osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

§ 16. 1. Jeżeli spełnione są warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w terminie nie dłuższym niż 30 dni od otrzymania wniosku, wydaje osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub sieci kanalizacyjnej”.

2. Warunki, o których mowa w ust. 1, określają co najmniej:

- 1) imię i nazwisko (lub nazwę) wnioskodawcy oraz adres do korespondencji;
- 2) lokalizację nieruchomości podmiotu ubiegającego się o przyłączenie;
- 3) wskazywać miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub/i sieci kanalizacyjnej;
- 4) miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub/i urządzenia pomiarowego;
- 5) wymogi dotyczące budowy przyłączy, w tym parametry techniczne;
- 6) wykaz rodzaju i zawartości dokumentów, które podmiot ubiegający się o przyłączenie, powinien załączyć w celu wykonania przyłącza;
- 7) wskazywać okres ważności warunków przyłączenia, który nie może być krótszy niż 2 lata od dnia ich wydania;

§ 17. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci odrębnym przyłączem wodociągowym i przyłączem kanalizacyjnym.

## **Rozdział VI.**

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

§ 18. 1. Dostępność do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniona jest od:

- 1) lokalizacji i parametrów technicznych najbliższej sieci wodociągowej lub/i kanalizacyjnej w otoczeniu przyłączonej nieruchomości, zapewniające zachowanie świadczenia minimalnego poziomu usług, dojazd i dostęp do studni rewizyjnych, konieczność zachowania minimalnego zagłębienia jak również spadku, sieci bądź przyjęcie wykonania takich urządzeń w aktualnym wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych oraz urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa;
- 2) dostępność do usług wodociągowo – kanalizacyjnych uwarunkowana jest technicznymi możliwościami urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa do realizacji dostaw wody o wymaganej jakości, pod odpowiednim ciśnieniem i o należytej jakości oraz zdolności odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, przez co rozumie się w szczególności:

- a) wydajności oraz przepustowości urządzeń liniowych (sieci) na rozpatrywanym terenie;
  - b) zdolności produkcyjnych stacji wodociągowych i oraz techniczne możliwości układów dystrybucji wody w sieć;
  - c) możliwości odbioru i oczyszczania ścieków w tym wydajność oczyszczalni i zdolności przesyłowe przepompowni
2. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej następuje na podstawie spełnienia technicznych warunków przyłączenia wydanych przez przedsiębiorstwo.
  3. Roboty budowlane i inne prace związane z faktycznym dokonaniem przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej mogą być rozpoczęte po uprzednim pisemnym (pismo, mail, faks) lub ustnym (telefonicznie) powiadomieniu przedsiębiorstwa o zamierzonym terminie rozpoczęcia wykonania tych robót lub prac, z co najmniej trzydniowym wyprzedzeniem.
  4. W przypadku, gdy nie istnieją techniczne możliwości świadczenia przez przedsiębiorstwo usług zaopatrzenia w wodę lub/i odprowadzania ścieków lub jeżeli wskutek przyłączenia odbiorcy, warunki świadczenia usług uniemożliwią zapewnienie minimalnego poziomu świadczenia usług, przedsiębiorstwo informuje pisemnie osobę ubiegającą się o przyłączenie o braku możliwości wydania „Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”, w terminie 30 dni od daty wpływu wniosku § 15 Regulaminu.

## **Rozdział VII.**

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

- § 19.** 1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego, przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej” oraz uzgodnioną dokumentacją techniczną przyłącza w formie odbioru technicznego.
2. Określone w warunkach próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie zgłoszenia odbiorcy w przedsiębiorstwie z wyprzedzeniem co najmniej siedmiu dni. .
  3. Odbiór prac ulegających zakryciu jest wykonywany przed zasypaniem (zakryciem) przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego. Wszelkie odcinki przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.
- § 20.** 1. Po zgłoszeniu w formie pisemnej gotowości do odbioru, przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne niezwłocznie, nie później niż w terminie siedmiu dni od dnia zgłoszenia , dokonuje odbioru przyłącza wodociągowego lub/i przyłącza kanalizacyjnego.
2. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w § 19 ust. 2 są potwierdzane pisemnie przez strony w sporządzonych protokołach odbioru technicznego.
- § 21.** 1. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego powinno zawierać:
- 1) dane identyfikujące osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci;
  - 2) datę i symbol/numer uzgodnienia projektu, o którym mowa w § 19 ust. 1 Regulaminu;
  - 3) ewentualny termin odbioru proponowany przez osobę ubiegającą się o przyłączenie

- nieruchomości do sieci.
2. Protokół odbioru technicznego częściowego i końcowego przyłącza wodociągowego lub/i przyłącza kanalizacyjnego powinien zawierać co najmniej:
    - 1) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, spadek, elementy uzbrojenia);
    - 2) uwagi dotyczące różnic pomiędzy wydanymi „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej” lub projektem, a sposobem realizacji przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego;
    - 3) skład komisji dokonującej odbioru i podpisy jej członków.
  3. O ile uwagi o których mowa w § 21. ust. 2. pkt 2, nie stanowią inaczej, protokół odbioru przyłącza jest potwierdzeniem prawidłowości wykonania podłączenia a jego podpisanie przez strony upoważnia odbiorcę usług do zawarcia umowy.
  4. Zakres utrzymania danego przyłącza przez przedsiębiorstwo lub odbiorcę usług określa umowa.

## **RODZIAŁ VIII**

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

- § 22. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, poprzez ogłoszenie na swojej stronie internetowej lub w mediach bądź w inny sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej dwudniowym.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne ma również obowiązek niezwłocznie poinformować odbiorców poprzez ogłoszenie na swojej stronie internetowej lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody oraz rejonie występowania, o ile przewidywany czas ich trwania przekracza 12 godzin.
  3. W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo może o zdarzeniach wskazanych w ust. 1 lub 2 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości.
  4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, w miarę swoich możliwości technicznych i organizacyjnych, przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne powinno zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie, na swojej stronie internetowej i w sposób zwyczajowo przyjęty odbiorców usług, wskazując lokalizację takiego punktu w danym rejonie.
- § 23. W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych usług oraz odpowiednich parametrów jakości dostarczanej przez nie wody, przedsiębiorstwo ma obowiązek:
- 1) niezwłocznie poinformować o tym fakcie odbiorców usług na swojej stronie internetowej, w lokalnych 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) zastosowania wszelkich dostępnych mu sposobów celem złagodzenia uciążliwości dla odbiorców przy zaistnieniu ważnych powodów dotyczących uzasadnionych potrzeb ochrony zdrowia i życia ludzkiego, środowiska naturalnego, potrzeb przeciwpożarowych, przyczyn technicznych lub wystąpienia siły wyższej.

## **Rozdział IX.**

### **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 zapewnia, aby w jego siedzibie lub na jego stronie internetowej udostępnione były następujące informacje:
- 1) o aktualnie obowiązujących taryfach cen i stawek opłat obowiązujących;
  - 2) tekstu niniejszego regulaminu;
  - 3) ujednolicony tekst ustawy;
  - 4) szczegółowych warunków zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów;
  - 5) procedury reklamacyjnej.
- § 25. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielania wszelkich istotnych informacji dotyczących w szczególności:
- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy;
  - 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej lub/i sieci kanalizacyjnej;
  - 3) występujących zakłóceń w dostawach wody lub odprowadzaniu ścieków;
  - 4) występujących awarii urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych;
  - 5) planowanych przerw w świadczeniu usług.
2. Jeżeli wniosek o udzielenie informacji jest wyrażony w formie pisemnej, przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie nie dłuższym niż 21 dni od dnia otrzymania prośby chyba, że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zaznaczyła, że informacja ma być jej udzielona w innej, wskazanej przez nią formie.
3. Jeżeli udzielenie informacji wymaga dokonania ustaleń wymagających okresów dłuższych niż termin wskazany w ust. 2, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przed upływem tego terminu informuje o tym osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielania odpowiedzi.
- § 26. Dopuszcza się wstrzymanie dostaw wody lub odprowadzania ścieków bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców usług, wyłącznie w następujących przypadkach:
- 1) konieczności usunięcia awarii urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych;
  - 2) wystąpienia bezpośredniego zagrożenia dla życia lub zdrowia ludzi lub środowiska, związanego z funkcjonowaniem urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych;
  - 3) zdarzenia wywołanego siłą wyższą uniemożliwiającego dalsze świadczenie usług wodociągowych lub kanalizacyjnych;
  - 4) wystąpienia zagrożenia dla prawidłowego działania urządzeń kanalizacyjnych, w szczególności wskutek wprowadzenia do tych urządzeń ścieków zawierających substancje szczególnie szkodliwe dla środowiska wodnego lub/i bezpieczeństwa urządzeń albo ludności.
- § 27. 1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu świadczenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usługi, w szczególności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi oraz wysokości naliczonej opłaty.
2. Wszystkie reklamacje dotyczące usług można zgłaszać w siedzibie przedsiębiorstwa osobiście do protokołu, w formie pisemnej na jego adres lub w postaci elektronicznej na adres e-mail wskazany przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na stronie internetowej. Powinny one zawierać w szczególności:
- a) imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację;
  - b) przedmiot reklamacji;
  - c) uzasadnienie;
  - d) wskazanie lub dołączenie dokumentów lub innych dowodów umożliwiających jej rozpatrzenie;

- e) informację co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację.
3. Odbiorca usług, składa reklamację po powzięciu informacji o wystąpieniu zdarzenia stanowiącego podstawę jej złożenia jednak w okresie nie dłuższym niż:
- 30 dni od dnia otrzymania faktury w przypadku reklamowania ilości zużytej wody lub/i odprowadzanych ścieków oraz w przypadku wysokości opłat za świadczone usługi;
  - 45dni w przypadku prawidłowości wskazań wodomierza lub urządzenia pomiarowego.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację i udzielić pisemnej odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, zgodnie z ustawą, w terminie nie dłuższym jednak niż 30dni od dnia jej wpływu w formie pisemnej, chyba że podmiot zgłaszający reklamację wskaże inny sposób kontaktu.

## **Rozdział X.**

### **WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWOŻAROWE**

- § 28. Ochrona przeciwpożarowa budynków, innych obiektów budowlanych i terenów jest realizowana przez ich właścicieli, zarządców lub użytkowników zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa budowlanego i o ochronie przeciwpożarowej.
- § 29. Stosowane przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne zasady przeciwpożarowego zaopatrzenia w wodę oraz warunki techniczne, jakie powinny spełniać sieci wodociągowe będące źródłem wody dla sieci i urządzeń przeznaczonych do celów przeciwpożarowych, w miarę posiadanych przez przedsiębiorstwo możliwości technicznych, powinny być zgodne z przepisami odrębnymi.
- § 30. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń będących we władaniu przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego są:
- jednostki ratowniczo – gaśnicze Państwowej Straży Pożarnej;
  - jednostki Ochotniczej Straży Pożarnej.
- § 31. Przedsiębiorstwo może w celu zwiększenia dopływu wody do hydrantów ograniczyć na czas trwania akcji ratowniczej świadczenie usług na rzecz innych odbiorców usług.
- § 32. Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, zobowiązani są do:
- powiadomienia przedsiębiorstwa o każdym przypadku poboru wody w możliwie najkrótszym czasie, jednak nie później niż w ciągu 3 dni od daty poboru wody;
  - przekazania przedsiębiorstwu na koniec każdego kwartału rozliczenia ilości wody zużytej na cele przeciwpożarowe.
- § 33. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne obciąża Gminę za wodę pobraną do celów przeciwpożarowych na podstawie cen i stawek opłat ustalonych w obowiązującej taryfie. Przedsiębiorstwo może też zawrzeć z Gminą umowę, w której określone zostaną zasady rozliczeń za wodę pobraną do celów przeciwpożarowych jak i inne cele wymienione w art. 22 ustawy.

### **Uzasadnienie**

Zgodnie z treścią art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1437 z późn. zm.) rada gminy, na podstawie projektów regulaminów dostarczania wody i odprowadzania ścieków opracowanych przez przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne, przygotowuje projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków oraz przekazuje go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu, zawiadamiając o tym przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne.

Mając na uwadze powyższe, przyjęcie przedmiotowej uchwały jest konieczne i uzasadnione.