



Druk Nr. 403/21

**Uchwała Nr.....
Rady Miejskiej w Pyrzycach
z dnia.....2021r.**

w sprawie przyjęcia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy Pyrzyce

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tj. Dz. U. z 2021 r., poz. 1372 z późn. zm) oraz art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 2028), Rada Miejska w Pyrzycach uchwała, co następuje:

§ 1. Uchwała się „Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązujący na terenie Gminy Pyrzyce” stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Pyrzyce.

§ 3. Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały traci moc uchwała nr Nr LVI/487/18 Rady Miejskiej w Pyrzycach z dnia 15 listopada 2018 roku w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków (Dz. U. Woj. Zachodniopomorskiego z 2018 r. poz. 5612).

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

Przewodniczący Rady

Mariusz Majak

Wnioskodawca:

Burmistrz Pyrzyce

Marzena Podzińska

Bez zastrzeżeń pod względem prawnym

Natalia Brzana
aplikant radcowski

Uzasadnienie:

Na podstawie art. 19 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. Z 2020 r. poz. 2028) oraz w związku z dodaniem art. 19a do ww. ustawy przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne działające na terenie Gminy Pyrzyce przedstawiły projekty regulaminów dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

Wydział Gospodarki Komunalnej Środowiska i Rolnictwa przygotował projekt Regulaminu dla Gminy Pyrzyce opracowany na podstawie przesłanych regulaminów przez przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne. Projekt Regulaminu był przedmiotem analizy Rady Miejskiej, która w dniu 30 września 2021 r. podjęła uchwałę nr XLI/301/21 w sprawie przekazania projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy Pyrzyce do organu regulacyjnego tj. Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie - Dyrektora RZGW WP w Szczecinie, celem zaopiniowania.

Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie - Dyrektor RZGW WP w Szczecinie w dniu 29.10.2021 r. wydał postanowienie o wydaniu opinii do projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy Pyrzyce, w którym przedstawił swoje uwagi do Regulaminu. Przedstawiona w ww. Postanowieniu opinia nie ma charakteru wiążącego dla Rady Miejskiej w Pyrzycach. Jednak dla ujednolicenia oraz uporządkowania rynku wodno-ściekowego na terenie działania Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie - Dyrektora RZGW WP w Szczecinie, opracowany został Regulamin, uwzględniający uwagi zawarte w Postanowieniu organu regulującego, który przedstawiam Wysokiej Radzie z prośbą o jej podjęcie.

BURMISTRZ

Marzena Podzińska

**REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW
NA TERENIE Gminy Pyrzyce
(zwany dalej „Regulaminem”)**

**Rozdział I
Przepisy ogólne**

§ 1

1. Niniejszy regulamin dotyczy dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Pyrzyce.
2. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.

§ 2

1. Użyte w regulaminie określenia wynikają z ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028 z późn. zm.), zwanej dalej „ustawą”.
2. użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym w szczególności ustawa.

§ 3

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne prowadzi swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

Rozdział II

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

Oddział 1

Prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego

§ 4

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

- 1) zapewnić odbiorcy usług dostawę wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi (smak, zapach i barwa akceptowalne przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian i o parametrach nieprzekraczających wymienionych wartości – żelazo: 0,200 mg/dm³, mangan:

0,050 mg/dm³, mętność 1 NTU, stężenie jonów wodoru: 6,5-9,5 pH w ilości nie mniejszej niż 0,3 m³ na dobę,

2) w przypadku dostarczania wody z posiadanej sieci wodociągowej, zapewnić dostawę wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,1 MPa, mierzonym u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym, zainstalowanym na przyłączy wodociągowym,

3) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi,

4) zapewnić przyjęcie do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieków wprowadzanych przez odbiorców usług, w ilości nie mniejszej niż 0,3 m³ na dobę,

5) zapewnić ciągły odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i obowiązującą umową o odprowadzanie ścieków,

6) wydawać warunki techniczne niezbędne do podłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz uzgadniać przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną w tym zakresie,

7) ponieść koszt: nabycia, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego u odbiorcy usług,

8) prowadzić regularną kontrolę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,

9) zapewniać należyte warunki odbioru ścieków od odbiorców oraz zapewnić jakość oczyszczonych i odprowadzanych ścieków w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków,

10) dokonywać napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz przyłączy będących w jego posiadaniu,

11) udzielać odbiorcom informacji dotyczących zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków zgodnie z § 15 regulaminu,

12) zapewniać zastępczy punkt poboru wody na zasadach określonych w § 15 regulaminu,

13) zapewniać budowę oraz modernizację urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu i posiadanych środków finansowych,

14) informować o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w formie i trybie określonym przepisami ustawy,

Bromo

15) na pisemny wniosek odbiorcy usług zlecić wykonanie ekspertyzy wodomierza głównego przez Okręgowy Urząd Miar w celu sprawdzenia prawidłowości wskazań i w przypadku stwierdzenia przez ten Urząd jego wadliwego działania, ponieść koszty ekspertyzy i wymiany,

16) udostępnić w swojej siedzibie i na stronie internetowej wzór wniosku o zawarcie umowy.

§ 5

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

- 1) przeprowadzania kontroli prawidłowości realizacji robót zgodnie z warunkami przyłączenia do sieci,
- 2) przeprowadzania kontroli technicznego stanu przyłącza w czasie jego użytkowania,
- 3) wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza przedstawienia przez inwestora dokumentów stwierdzających wykonanie nowego obiektu zgodnie z przepisami prawa budowlanego i przepisów sanitarnych,
- 4) przeprowadzać kontrole: ilości i jakości odprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych,

Oddział 2

Prawa i obowiązki odbiorcy usług

§ 6

Odbiorca usług ma obowiązek:

- 1) wykorzystywać pobraną wodę w celach określonych w umowie i warunkach przyłączenia nieruchomości do sieci;
- 2) korzystać z przyłącza wodociągowego i instalacji wodociągowej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci, a w szczególności eliminować możliwości wystąpienia skażenia wody w sieci, w tym wskutek cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej, jak również utrzymywać urządzenia będące w jego posiadaniu w należyтым stanie;
- 3) ponosić koszty zakupu wodomierza głównego, a także koszty jego demontażu i ponownego montażu w przypadku stwierdzenia, że jego uszkodzenie nastąpiło z winy odbiorcy usług;
- 4) prawidłowo utrzymywać i zabezpieczać wodomierz główny (łącznie z pomieszczeniem przewidzianym do lokalizacji wodomierza głównego) oraz pozostałe wodomierze i urządzenia

Bruno

pomiarowe służące do rozliczeń z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, a także zapewnić łatwy dostęp do tych przyrządów;

5) ponieść koszt budowy przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego, studni wodomierzowej lub pomieszczenia do lokalizacji wodomierza głównego, a także koszt zakupu i instalacji urządzenia pomiarowego;

6) niezwłocznie zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o uszkodzeniu i zaborze wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o uszkodzeniu i zaborze plomb;

7) 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 przeznaczenie wody o ile ma to związek ze zmianą grupy taryfowej;

8) 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 przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, w tym nasadzeń drzew i krzewów oraz zabudowy w pasie terenu, w którym zlokalizowane są przyłącza lub sieci (wodociągowe lub kanalizacyjne), przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;

9) zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o posiadanych własnych ujęciach wody, m.in. w celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków;

10) pokryć koszty wykonanej na zlecenie odbiorcy ekspertyzy wodomierza głównego w przypadku, gdy wykonana ekspertyza potwierdziła jego prawidłowe działanie;

11) niezwłocznie powiadomić przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o zmianach stanu prawnego posiadanej nieruchomości wraz z powiadomieniem o stanie wodomierza na dzień zmiany stanu prawnego posiadanej nieruchomości;

12) zamontować, utrzymywać i legalizować, zgodnie z obowiązującymi przepisami, na własny koszt, wodomierze istniejące na instalacji wewnętrznej oraz wodomierze przeznaczone do pomiaru ilości wody bezpowrotnie zużytej;

13) niezwłocznie powiadomić przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o wystąpieniu awarii przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego.

§ 7

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 VIII;
- 4) informacji w zakresie przerwy lub ograniczenia w dostawie wody, wynikającej z planowanych prac konserwacyjno-remontowych;
- 5) zgłaszania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu reklamacji, o których mowa w Rozdziale IX.

Rozdział III

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 8

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.
3. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym powinien w szczególności zawierać:
 - 1) imię, nazwisko (lub nazwę), numer PESEL lub REGON, numer NIP (o ile wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą) oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy,
 - 2) wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę,
 - 3) oświadczenie o tytule prawnym do nieruchomości,
 - 4) pełnomocnictwo do zawarcia umowy (jeżeli wnioskodawca działa przez pełnomocnika lub stroną umowy będzie więcej niż jedna osoba, a wniosek składany jest wyłącznie przez jedną z tych osób),
 - 5) oświadczenie wnioskodawcy na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczaną wodę.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia zainteresowanym podmiotom informacje o szczegółowych warunkach zawierania umów w trybie określonym w § 17 regulaminu.

3/10/20

Rozdział IV

Sposób rozliczeń, w tym w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach

§ 9

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. Wejście w życie nowych taryf nie wymaga zmiany umowy. Nie wymaga zmiany umowy, zmiana adresu do korespondencji, wymiana wodomierza głównego zainstalowanego na przyłączy, podlicznika bądź urządzeń pomiarowych.
3. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzanie ścieków 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.
4. Okresy rozliczeniowe oraz częstotliwość odczytów wodomierzy określa przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne w umowie.
5. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego lub braku możliwości odczytu, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowości działania wodomierza lub ostatniego odczytu wodomierza (w przypadku braku możliwości odczytu), a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego.
6. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki w terminie określonym na fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób. Zgłoszenie reklamacji nie wstrzymuje terminu płatności faktury.

Rozdział V

Warunki przyłączania do sieci

§ 10

Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci składa do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wnioski o wydanie warunków przyłączenia do sieci. Procedurę złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, termin w którym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest wydać warunki do sieci albo uzasadnić odmowę ich wydania, zawartość wniosku, termin ważności wydanych warunków reguluje ustawa.

Warunki określają, co najmniej:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci;
- 2) wskazywać parametry techniczne przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego;

- 3) wskazywać miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, a także studzienek wodomierzowych lub kanalizacyjnych;
- 4) okres ważności;
- 5) wskazywać sposób odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.

Rozdział VI

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo -kanalizacyjnych

§ 11

1. Dostępność usług wodociągowo-kanalizacyjnych jest uzależniona od:

- 1) istnienia urządzeń wodociągowych lub 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 stacji uzdatniania wody) lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczania ścieków (wydajność oczyszczalni);
- 3) możliwości zachowania minimalnego poziomu świadczonych usług dla wcześniej podłączonych odbiorców;
- 4) posiadania tytułu prawnego do urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

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

§ 12

Warunkiem przystąpienia do wykonania przyłącza zgodnie z warunkami przyłączenia wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest wcześniejsze uzgodnienie dokumentacji technicznej przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.

§ 13

Jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odmówi przyłączenia nieruchomości do sieci, jest ono obowiązane przesłać podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie do sieci, pisemną odmowę wraz z uzasadnieniem.

bruno

Rozdział VII

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 14

1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci przed rozpoczęciem budowy i po sporządzeniu dla przyłącza planu sytuacyjnego na kopii aktualnej mapy zasadniczej lub jednostkowej, przedkłada przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu sporządzony plan celem sprawdzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne, czy uwzględnia wydane warunki przyłączenia do sieci.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia oraz uzgodnioną dokumentacją techniczną lub dokumentami złożonymi przez podmiot ubiegający się o podłączenie do sieci w trybie zgłoszenia, o którym mowa w art. 29 ust. 1 pkt 23 lit. b, c ustawy z dnia 7 lipca 1994r. – Prawo Budowlane (Dz. U. z 2020 r. poz. 1333 z późn. zm.).
3. Określone w warunkach przyłączenia próby oraz odbiory częściowe i końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie pisemnego zgłoszenia odbiorcy, złożonego w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym.
4. Po zgłoszeniu w formie pisemnej gotowości do odbioru przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia w formie pisemnej, dokonuje odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.
5. Prace ulegające zakryciu (zasypaniu), w tym częściowemu zakryciu (zasypaniu), podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać do odbioru przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem). Przed zasypaniem przyłącza podmiot przyłączany zobowiązany jest wykonać powykonawczą inwentaryzację geodezyjną zgodnie z art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane i przekazać jeden egzemplarz przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu.
6. Po dokonaniu pozytywnego odbioru technicznego i zawarciu umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków następuje montaż przyrządów pomiarowych.
7. Protokół odbioru technicznego częściowego i końcowego przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego powinien zawierać co najmniej: dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia) oraz uwagi dotyczące różnic pomiędzy wydanymi warunkami przyłączenia do sieci a sposobem realizacji przyłącza i skład komisji dokonującej odbioru oraz jej podpisy.

brone

Rozdział VIII

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

§ 15

W przypadku niedotrzymania ciągłości usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek:

- 1) podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- 2) 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,
- 3) 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,
- 4) poinformować właściwe służby, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług.

§ 16

1. O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne 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.
2. W przypadku awarii lub długotrwałych zakłóceń w dostawie wody lub odbiorze ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne niezwłocznie powiadamia o tym fakcie odbiorców usług.

Rozdział IX

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

§ 17

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia w siedzibie i na stronie internetowej:

- 1) dokumenty w aktualnym brzmieniu:

mmme

a) taryfa,

b) niniejszy regulamin,

2) informacje dotyczące:

a) szczegółowych warunków zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów, w tym wzory wniosków o: wydanie warunków technicznych podłączenia do sieci, zawarcie umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków,

b) procedury reklamacyjnej,

c) sposobu rozstrzygnięcia, zgodnie z ustawą, spraw spornych w przedmiocie:

- odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,

- odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości, osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci,

d) wskazania komórek organizacyjnych upoważnionych do kontaktów z odbiorcami usług i podmiotami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci,

e) danych umożliwiających kontakt.

§ 18

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane na wniosek złożony przez odbiorcę usług do udzielania wszelkich informacji dotyczących:

- 1) realizowanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług;
- 2) sposobu wykonywania umowy przez odbiorcę usług;
- 3) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej;
- 4) występujących zakłóceń w dostawach wody lub odprowadzaniu ścieków;
- 5) występujących awarii urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych;
- 6) planowanych przerw w świadczeniu usług.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela informacji wskazanych w ust. 1 za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty wpływu do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosku.

3. Jeżeli wniosek o udzielenie informacji jest wyrażony w formie pisemnej, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia otrzymania prośby, chyba że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zaznaczyła, że informacja ma być jej udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 2.

Wnio

4. Jeżeli udzielenie informacji wymaga dokonania ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust. 2 i 3, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przed upływem tych terminów informuje o tym osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielania odpowiedzi. Termin ten nie powinien być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia wniosku.

§ 19

1. Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług w tym stanu technicznego urządzeń i przyrządów związanych ze świadczeniem usług.

2. Reklamacje powinny zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację,
- 2) przedmiot reklamacji,
- 3) uzasadnienie,
- 4) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację.

3. Reklamacja dotycząca naruszenia jakości i ciągłości świadczenia usług powinna być dokonana niezwłocznie po wystąpieniu zakłócenia.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego w formie pisemnej (chyba, że podmiot zgłaszający reklamację wskaże inny sposób kontaktu) o sposobie realizacji reklamacji w terminie 30 dni od jej otrzymania lub o przedłużeniu terminu do jej rozpatrzenia, nie dłuższym niż dwa miesiące od daty wpływu reklamacji, wskazując przyczyny przedłużenia terminu.

Rozdział X

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 20

1. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna w szczególności z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w tym z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej przeciwpożarowej.

2. Prawo do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego posiadają jednostki straży pożarnej.

mnome

3. Ilość pobranej wody na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów i celu jej poboru wynika z raportów przekazywanych przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przez właściwą jednostkę straży pożarnej.

4. Jednostka straży pożarnej przekazuje przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu raport, o którym mowa w ust. 3, nie później niż w ciągu 14 dni od dnia zdarzenia powodującego pobranie wody na cele przeciwpożarowe.

Bez zastrzeżeń pod względem prawnym

Natalia Brzana
aplikant radcowski

BURMISTRZ
Marzena Podzińska