



# DZIENNIK URZĘDOWY

## WOJEWÓDZTWA ŚLĄSKIEGO

---

Katowice, dnia 31 sierpnia 2021 r.

Poz. 5525

### UCHWAŁA NR XXXVII/413/2021 RADY MIEJSKIEJ W TARNOWSKICH GÓRACH

z dnia 25 sierpnia 2021 r.

#### **w sprawie przyjęcia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Tarnowskie Góry**

Na podstawie art. 7 ust. 1 pkt 3, art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity Dz. U. z 2021 r. poz. 1372) oraz art. 19 ust. 3 i ust. 6 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity Dz. U. z 2020 r. poz. 2028), po wydaniu opinii przez Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Gliwicach Postanowieniem Nr GL.RZT.71.50.2021.ES z dnia 23 lipca 2021 r., na wniosek Przewodniczącego Rady Miejskiej

#### **Rada Miejska w Tarnowskich Górach uchwała:**

§ 1. Przyjmuje się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Tarnowskie Góry, w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Uchwałę wraz z opinią organu regulacyjnego przekazuje się Wojewodzie Śląskiemu.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta.

§ 4. Traci moc uchwała Nr VIII/88/2019 Rady Miejskiej w Tarnowskich Górach z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie przyjęcia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Tarnowskie Góry.

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

Przewodniczący Rady Miejskiej

**Adrian Wolnik**

Załącznik do uchwały Nr XXXVII/413/2021  
Rady Miejskiej w Tarnowskich Górach  
z dnia 25 sierpnia 2021 r.

## **Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Tarnowskie Góry**

### **Rozdział 1. Przepisy ogólne**

**§ 1.1.** Niniejszy regulamin dotyczy dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Tarnowskie Góry.

2. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

**§ 2.** Ilekroć w niniejszym Regulaminie mowa o ustawie, rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity Dz. U. z 2020 r. poz. 2028). Pozostałe pojęcia użyte w Regulaminie mają znaczenie wskazane w ustawie.

**§ 3.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne prowadzi swoją działalność zgodnie z przepisami ustawy i wydanych do niej przepisów wykonawczych.

### **Rozdział 2.**

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

**§ 4.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków ma obowiązek:

- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do:
  - a) realizacji dostaw wody w ilości nie mniejszej niż 1 m<sup>3</sup> na dobę i pod odpowiednim ciśnieniem w przyłączy nie niższym niż 0,1 MPa oraz o parametrach, które nie przekraczają wartości:
    - barwa mg/l: do 15 mg/l
    - przewodność elektryczna właściwa µS/cm: 2000
    - odczyn pH: 6,5 – 8,9
    - stężenie żelaza ogólnego µg/l: 200
    - stężenie chlorków mg/l: 200
    - stężenie wolnego chloru mg/l: 0,3
    - twardość mg/l: 60-500
    - stężenie azotanów mg/l: 50
  - b) odbioru ścieków o stanie i składzie zgodnym z przepisami art. 9-11 ustawy, w ilości nie mniejszej niż 1 m<sup>3</sup> na dobę,
  - c) dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny,
- 2) dostarczać 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,
- 3) odbierać od odbiorcy usług ścieki na podstawie pisemnej umowy o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą i niniejszym Regulaminem,
- 4) wydawać warunki przyłączenia niezbędne do przyłączenia nieruchomości do sieci oraz uzgadniać przedłożoną przez podmiot ubiegający się o przyłączenie dokumentację techniczną,

- 5) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody,
- 6) prowadzić regularną kontrolę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
- 7) zapewnić należyte warunki odbioru ścieków oraz zapewnić jakość oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych, oraz przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych,
- 8) dokonywać napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz przyłączy będących w jego posiadaniu,
- 9) 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.

### **Rozdział 3.**

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

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

2. Przedsiębiorstwo w terminie 7 dni od złożenia kompletnego wniosku o zawarcie umowy sporządzi i przedłoży przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków. Podpisanie umowy z odbiorcą usług powinno nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku o zawarcie umowy. Umowa z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym zawierana jest na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego, jeżeli spełnione są warunki wskazane w art. 6 ust. 6 ustawy.

3. 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.

4. Wniosek o zawarcie umowy powinien określać: imię, nazwisko lub firmę/nazwę wnioskodawcy, adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy; wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę; oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też posiada własne ujęcie wody; oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków; oświadczenie wnioskodawcy na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczaną wodę; oświadczenie wnioskodawcy jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez niego do sieci kanalizacyjnej (przemysłowe, bytowe albo komunalne); ilość osób korzystających z wody/odprowadzających ścieki; podpis wnioskodawcy.

5. Osoba składająca wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków jest zobowiązana przedstawić przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu dokument, określający jej tytuł prawny do korzystania z nieruchomości lub oświadczenie o korzystaniu z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

6. 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, 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 (tekst jednolity Dz. U. z 2020, poz. 287).

### **Rozdział 4.**

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

§ 6. 1. Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków stanowi aktualna taryfa przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, określająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, a także ilość wody dostarczonej do nieruchomości i odpowiednio ilość odprowadzonych ścieków, określona zgodnie z art. 27 ustawy.

2. W przypadku, gdy zmiana cen i stawek opłat następuje w okresie między odczytami stanu wodomierza lub urządzenia pomiarowego ilość pobranej wody i odprowadzonych ścieków przed i po zmianie, ceny ustala się proporcjonalnie do upływu czasu.

3. Podstawą ustalenia ilości pobranej wody lub odprowadzanych ścieków stanowią: wodomierz główny, urządzenie pomiarowe, przeciętne normy zużycia wody albo ilości ustalone w umowie. W razie braku wodomierza głównego ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone w przepisach wykonawczych do art. 27 ust. 3 ustawy. W razie braku urządzenia pomiarowego ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy, o której mowa w § 5 ust. 1, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie. W rozliczeniach ilości odprowadzanych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się w przypadku, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług zgodnie z technicznymi warunkami zabudowy wodomierza dodatkowego określonymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

4. Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług są określone w umowie. Odczyty wskazań wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego dokonywane są w terminach ustalonych w umowie.

5. W przypadku, gdy w ustalonym terminie odczytu przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z przyczyn leżących po stronie odbiorcy usługi nie mogło dokonać odczytu, wówczas ilość dostarczonej wody lub odprowadzanych ścieków ustalana jest na podstawie odczytu przekazanego przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przez odbiorcę usługi, albo na podstawie średniego poboru wody/odprowadzanych ścieków w okresie ostatnich 12 miesięcy.

## **Rozdział 5.**

### **Warunki przyłączenia do sieci**

§ 7. 1. Wydanie warunków przyłączenia do sieci następuje na podstawie pisemnego wniosku składanego przez podmiot ubiegający się o przyłączenie w terminach określonych w art. 19 ust. 1 i ust. 2 ustawy.

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

- 1) dane umożliwiające kontakt z wnioskodawcą (np. numer telefonu, adres poczty elektronicznej),
- 2) wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
- 3) wskazanie - w przypadku ścieków przemysłowych - zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających,
- 4) w przypadku wystąpienia w imieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie pełnomocnika – pisemne pełnomocnictwo.

3. Do wniosku, o którym mowa w ust. 2, podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci powinien załączyć dokument określający stan prawny nieruchomości, której dotyczy wniosek.

4. Na każdym otrzymanym wniosku przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne potwierdza pisemnie złożenie wniosku opatrując wniosek datą jego złożenia oraz podpisem osoby upoważnionej.

5. W przypadku stwierdzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, że złożony wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci nie zawiera wszystkich informacji, o których mowa w art. 19a ust. 4 ustawy oraz w § 7 ust. 2 pkt 2-4, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje pisemnie podmiot ubiegający się o przyłączenie o potrzebie uzupełnienia informacji wskazując jednocześnie termin do ich uzupełnienia.

6. Warunki przyłączenia do sieci określają:

- 1) informacje określone przepisem art. 19a ust. 4 ustawy,
- 2) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego,
- 3) parametry techniczne przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego,
- 4) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości,

- 5) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości, ich rodzaj a także jakość w przypadku ścieków przemysłowych,
- 6) sposób odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego,
- 7) dokumentację, jaką należy wykonać na podstawie otrzymanych warunków przyłączenia oraz informację o podmiotach, z jakimi należy uzgodnić tą dokumentację,
- 8) okres ważności warunków przyłączenia do sieci, zgodnie z art. 19a ust. 7 ustawy,
- 9) załącznik graficzny tj. dostarczony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie do sieci plan zabudowy lub szkic sytuacyjny przedstawiający rzeczywisty przebieg sieci wodociągowo-kanalizacyjnych i ich parametry techniczne wraz z zaznaczoną trasą przyłącza.

7. Warunki przyłączenia powinny ponadto zawierać postanowienie, że nie stanowią podstawy prawnej do korzystania z nieruchomości osoby trzeciej, przez którą ma przebiegać przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne, a w przypadku, jeżeli jest to uzasadnione warunkami prawidłowej eksploatacji przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego, wskazywać obowiązek wybudowania urządzenia podnoszącego ciśnienie wody lub przepompowni ścieków.

8. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne i podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci zawrą umowę określającą szczegółowo sposób realizacji warunków przyłączenia do sieci.

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

## **Rozdział 6.**

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

§ 8. 1. Dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniony jest od:

- 1) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, przebiegających bezpośrednio przy nieruchomości, która ma zostać przyłączona do sieci,
- 2) parametrów technicznych posiadanych urządzeń wodociągowych i ich stanu technicznego, w szczególności przepustowości i ciśnienia panującego w miejscu planowanego przyłączenia nieruchomości do sieci, odpowiednich do zapewnienia przyszłemu odbiorcy usług dostarczania wody w wymaganej ilości, w tym z odpowiednim strumieniem objętości i pod odpowiednim ciśnieniem, przy zachowaniu warunków dostarczania wody ustalonych dla przyłączonych już nieruchomości,
- 3) parametrów technicznych posiadanych urządzeń kanalizacyjnych i ich stanu technicznego, w szczególności przepustowości w miejscu planowanego przyłączenia nieruchomości do sieci oraz technologii oczyszczania ścieków, odpowiednich do zapewnienia przyszłemu odbiorcy usług odprowadzania ścieków w wymaganej ilości, w tym z odpowiednim strumieniem objętości, przy zachowaniu warunków odprowadzania ścieków ustalonych dla przyłączonych już nieruchomości, jak również możliwości odbioru i oczyszczenia ścieków (wydajność oczyszczalni),
- 4) posiadania tytułu prawnego do urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

2. W celu uzyskania dostępu do usług wodociągowych lub kanalizacyjnych podmiot ubiegający się o przyłączenie wykonuje przyłącze o parametrach technicznych zgodnych z uzyskanymi od przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego warunkami przyłączenia do sieci.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej, o ile spełnione są przesłanki określone w ust. 1.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odmawia wydania warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej w przypadku niewystąpienia przynajmniej jednej z przesłanek określonych w ust. 1. Informacja o braku możliwości wydania warunków przyłączenia do sieci przekazywana jest podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie nieruchomości w terminie określonym w ustawie.

5. W przypadku niemożności wydania warunków przyłączenia do sieci z uwagi na brak sieci wodociągowej/kanalizacyjnej i nieuwzględnienie budowy sieci w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne i podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci mogą wspólnie uzgodnić w umowie o przyłączenie do sieci warunki budowy sieci przez w.w. podmiot i jej późniejszego nabycia przez przedsiębiorstwo.

§ 9. 1. Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w konkretnym przypadku wyznaczają warunki przyłączenia do sieci wydane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w których określone zostają parametry techniczne przyłącza oraz warunki odbioru przyłączy, uwzględniające że:

- 1) przyłącze wodociągowe należy projektować i budować z rur wykonanych z PE, żeliwa, o średnicy dostosowanej do przewidywanego poboru wody, nie mniejszej niż DN 32 mm (zewnętrzna średnica rury),
- 2) w miejscu włączenia do sieci wodociągowej należy przewidzieć zabudowę zasuwę odcinającej (o średnicy nie mniejszej od średnicy przyłącza) zaopatrzonej w obudowę i skrzynkę uliczną,
- 3) miejsce zainstalowania wodomierza głównego należy zlokalizować w budynku za pierwszą zewnętrzną ścianą (nie dalej niż 1 metr) w miejscu wydzielonym, suchym, łatwo dostępnym, zabezpieczonym przed zalaniem, oraz możliwością uszkodzenia lub w studni wodomierzowej o średnicy min. Ø 600 mm, która powinna być szczelna, mrozoodporna, zabezpieczona przed wyporem wód gruntowych - zgodnie z normą PN-91/B-10728 „Studzienki wodociągowe”,
- 4) przyłącze kanalizacyjne należy wykonać z rur PVC, PP, kamionkowych szkliwionych lub innego materiału dostosowanego do warunków gruntowo-wodnych, drogowych i rodzaju odprowadzanych ścieków, o średnicy dostosowanej do przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków, nie mniejszej niż DN 150 mm, z uwzględnieniem spadku w kierunku spływu min. 1,5%,
- 5) przy podłączaniu nieruchomości zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń typu przepompownie ścieków,
- 6) za przyłączem kanalizacyjnym (na odcinku instalacji wewnętrznej lub wewnątrz budynku) należy stosować zawory zwrotne do ścieków, zabezpieczające obiekty przed zalaniem w przypadku niedrożności sieci kanalizacyjnej,
- 7) uwzględniając strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienia przewodów w gruncie należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasę.

2. Podmiot ubiegający się o przyłączenie nieruchomości do sieci przed rozpoczęciem budowy przyłącza przedkłada przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu do uzgodnienia dokumentację techniczną wskazaną w warunkach przyłączenia do sieci.

## **Rozdział 7.**

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

§ 10. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia, obowiązującymi przepisami oraz uzgodnioną dokumentacją techniczną.

2. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie pisemnego zgłoszenia podmiotu ubiegającego się o przyłączenie nieruchomości do sieci, złożonego w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym z siedmiodniowym wyprzedzeniem.

3. Odbiór prac ulegających zakryciu (zasypaniu), w tym częściowemu zakryciu (zasypaniu), podmiot ubiegający się o przyłączenie jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem), a dokonać zakrycia (zasypania), po dokonaniu takiego odbioru.

4. Przed zakryciem (zasypaniem) podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci zobowiązany jest wykonać powykonawczą inwentaryzację geodezyjną, w zakresie wynikającym z obowiązujących przepisów. Jeden egzemplarz inwentaryzacji wraz z Protokołem przyjęcia do Państwowego Zasobu Geodezyjnego należy dostarczyć do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego (w wersji papierowej oraz w wersji elektronicznej na nośniku CD w formacie „dwg” wraz z współrzędnymi x,y,z).

5. Protokół odbioru przyłącza stanowiący potwierdzenie prawidłowości jego wykonania określa w szczególności: datę odbioru, przedmiot odbioru ze wskazaniem rodzaju przyłącza (wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości, adres nieruchomości, podpisy przedstawicieli stron.

### **Rozdział 8.**

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

§ 11. 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 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 lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób,
- 3) 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.

§ 12. O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług na swojej stronie internetowej, poprzez wywieszenie komunikatów lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 3 dni robocze przed planowaną przerwą w świadczeniu usług. W przypadku ograniczeń w dostawie wody przekraczających 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia odbiorcom usług mobilne punkty poboru wody, a informacje o ich lokalizacji i warunkach korzystania są dostępne u dyspozytora przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

§ 13. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może zamknąć przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne w przypadkach wskazanych w art. 8 ust. 1 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**

§ 14. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do informowania odbiorców usług oraz podmiotów ubiegających się o przyłączenie do sieci 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.

§ 15. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby informacje zawierające, 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,

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

§ 16. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby w jego siedzibie lub na jego stronie internetowej udostępnione były:

- 1) dokumenty w aktualnym brzmieniu:
  - a) obowiązująca taryfa,
  - b) niniejszy regulamin,

c) tekst jednolity ustawy (w przypadku braku tekstu jednolitego – tekst ujednolicony) wraz z aktami wykonawczymi,

2) informacje dotyczące:

a) szczegółowych warunków zawierania umów, w tym dotyczących konieczności przedstawienia dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów,

b) procedury reklamacyjnej,

c) sposobu rozstrzygania, 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.

§ 17. 1. Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorcy wodociągowo-kanalizacyjnego reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług, w tym w szczególności wysokości opłat za usługi, funkcjonowania przyrządów pomiarowych (opomiarowania) niezależnie od ich własności. Reklamacje mogą być składane telefonicznie, email i pisemnie.

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. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji i sposobie rozstrzygania zgodnie z ustawą, spraw spornych w terminie 30 dni od daty jej wpływu w formie pisemnej, chyba że podmiot zgłaszający reklamację wskaże inny sposób kontaktu.

4. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do odbiorcy usług, udostępnia on nieruchomość osobom reprezentującym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne. Zaniechanie tego obowiązku skutkuje odmową uznania reklamacji

§ 18. 1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest udzielać odbiorcom usług informacji związanych ze świadczeniem usług, w tym dotyczących zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków.

2. Udzielanie informacji na żądanie odbiorców usług następuje nie później niż w ciągu:

- 12 godzin – na telefoniczne zgłoszone żądanie określenia przewidywanego terminu usunięcia zakłóceń w świadczeniu usługi,

- 7 dni – na pisemne żądanie usunięcia zakłóceń w świadczeniu usługi,

- 30 dni – na pisemne lub telefoniczne skargi i zażalenia wymagające przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.

## **Rozdział 10.**

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

§ 19. 1. Woda dla celów przeciwpożarowych jest dostarczana z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, a w szczególności z hydrantów zainstalowanych na sieciach wodociągowych, zgodnie z technicznymi możliwościami świadczenia usług.

2. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe są wyłącznie jednostki straży pożarnej.

§ 20. Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego są zobowiązani do powiadomienia przedsiębiorstwa o miejscu pożaru niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia.



**§ 21.** Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem miejsca i daty poboru określa pisemna informacja składana przez komendanta straży pożarnej przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu do 5 dnia po zakończeniu kwartału.

**§ 22.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża Gminę za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując cenę określoną w obowiązującej taryfie. Rozliczenia dokonywane są w okresach kwartalnych.