

**UCHWAŁA NR LII/493/2018  
RADY MIEJSKIEJ W NOWEJ DĘBIE**

z dnia 30 sierpnia 2018 r.

**w sprawie przyjęcia projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2018 r. poz. 994<sup>1)</sup>) oraz art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r., poz.1152),

**Rada Miejska w Nowej Dębie uchwała, co następuje:**

**§ 1.** 1. Przyjmuje się projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Nowa Dęba.

2. Projekt regulaminu stanowi załącznik do niniejszej uchwały.

**§ 2.** 1. Przekazuje się projekt Regulaminu do zaopiniowania organowi regulacyjnemu tj. Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Rzeszowie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.

2. O przekazaniu projektu Regulaminu do zaopiniowania zawiadamia się przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne.

**§ 3.** Wykonanie uchwały zleca się Burmistrzowi Miasta i Gminy Nowa Dęba.

**§ 4.** Nadzór nad wykonaniem uchwały sprawuje Komisja Rolnictwa, Melioracji i Ochrony Środowiska.

**§ 5.** Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady

**Wojciech Serafin**

---

<sup>1)</sup> Zmiany jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2018 r., poz.1000, poz.1349 i poz.1432.

## **Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków**

### **ROZDZIAŁ I**

#### **Przepisy ogólne**

##### **§ 1.**

Niniejszy Regulamin dotyczy dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Nowa Dęba.

##### **§ 2.**

Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi za pomocą urządzeń wodociągowych oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych, w tym:

- 1) minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków,
- 2) warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług,
- 3) sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach,
- 4) warunki przyłączenia do sieci,
- 5) warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych,
- 6) sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza,
- 7) sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków,
- 8) standardy obsługi odbiorców usług, w tym sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków,
- 9) warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe.

##### **§ 3.**

Ilekcóż 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 (tj. Dz.U. z 2018 r., poz. 1152). Pozostałe pojęcia użyte w Regulaminie mają znaczenie wskazane w ustawie.

## ROZDZIAŁ II

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

#### Część 1: Prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego

##### § 4.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:

- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do:
  - a) realizacji dostawy wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem, zgodnym z przepisami obowiązującymi w tym zakresie,
  - b) dostawy wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny,
- 2) zapewnić jakość wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi odpowiadającą wymaganiom określonym w rozporządzeniu ministra właściwego do spraw zdrowia wydanym na podstawie art. 13 ustawy,
- 3) dostarczać odbiorcy usług wodę z sieci wodociągowej na podstawie pisemnej umowy o treści określonej obowiązującym prawem, w szczególności ustawą i Regulaminem,
- 4) odbierać od odbiorcy usług ścieki na podstawie pisemnej umowy o treści określonej obowiązującym prawem, w szczególności ustawą i Regulaminem,
- 5) wydawać warunki techniczne niezbędne do podłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej oraz uzgadniać przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną,
- 6) instalować i utrzymywać (na swój koszt) u odbiorcy usług wodomierz główny,
- 7) 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,
- 8) prowadzić regularną kontrolę wewnętrzną jakości dostarczanej wody,
- 9) informować o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w formie określonej przepisami ustawy,
- 10) prowadzić regularną kontrolę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
- 11) zapewnić należyte warunki odbioru ścieków oraz zapewnić jakość oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ich ilości i jakości,
- 12) dokonywać napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu,
- 13) zapewnić 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.

##### § 5.

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

- 1) wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego odbiorcy usług w celach określonych w art. 7 ustawy,
- 2) przeprowadzania kontroli prawidłowości realizacji robót zgodnie z warunkami przyłączenia do sieci,
- 3) przeprowadzania kontroli technicznego stanu przyłącza w czasie jego użytkowania,

- 4) wymagać przedstawienia przez inwestora dokumentów stwierdzających wykonanie nowego obiektu zgodnie z przepisami prawa budowlanego i sanitarnego, przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza.

## **Część 2: Prawa i obowiązki odbiorcy usług**

### **§ 6**

Odbiorca usług ma obowiązek:

- 1) korzystać z instalacji wodociągowej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci, a w szczególności eliminować możliwości wystąpienia skażenia wody w sieci wskutek cofnięcia się wody z instalacji, a zwłaszcza z instalacji centralnego ogrzewania, jak również utrzymywać urządzenia będące w jego posiadaniu w należyтым stanie technicznym,
- 2) korzystać z instalacji kanalizacyjnej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci oraz nie wprowadzać do urządzeń kanalizacyjnych odpadów i substancji wskazanych w art. 9 ust. 2 ustawy, a w szczególności:
  - a) odpadów stałych nawet jeżeli znajdują się w stanie rozdrobnionym oraz ścinków skór, tekstyliów i włókien (zwłaszcza chusteczek nawilżająco-myjących i pieluch),
  - b) odpadów płynnych niemieszających się z wodą, a w szczególności żywic, lakierów, mas bitumicznych, smół i mieszanin cementowych,
  - c) substancji palnych i wybuchowych takich jak: benzyna, nafta, olej opałowy, karbid, trójnitrotoluen,
  - d) substancji żrących i toksycznych,
  - e) odpadów i ścieków z hodowli zwierząt,
  - f) ścieków zawierających chorobotwórcze drobnoustroje pochodzące z obiektów, w których są leczeni ludzie chorzy na choroby zakaźne, stacji krwiodawstwa, zakładów leczniczych dla zwierząt, w których zwierzęta są leczone stacjonarnie na choroby zakaźne oraz laboratoriów prowadzących badania z materiałem zakaźnym pochodzącym od zwierząt,
- 3) umożliwiać realizację uprawnień przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, o których mowa w art. 7 ustawy tj.:
  - a) wykonanie montażu lub demontażu wodomierza głównego,
  - b) przeprowadzenie kontroli wodomierza głównego, urządzenia pomiarowego i dokonanie odczytu ich wskazań,
  - c) przeprowadzenie przeglądów i napraw urządzeń będących w posiadaniu przedsiębiorstwa,
  - d) sprawdzenie ilości i jakości ścieków wprowadzanych do sieci,
  - e) odcięcie przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego w myśl art. 8 ust. 1 ustawy.
- 4) prawidłowo utrzymywać i zabezpieczać wodomierz główny (łącznie z pomieszczeniem jego lokalizacji) oraz urządzenia pomiarowe, a także zapewnić łatwy dostęp do tych przyrządów,
- 5) niezwłocznie zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o uszkodzeniu lub kradzieży wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o uszkodzeniu plomb,
- 6) zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o planowanych zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci oraz ilość pobieranej wody, jej przeznaczenie i ilość odprowadzanych ścieków,
- 7) nie wykonywać czynności mogących mieć wpływ na zmianę stanu technicznego urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego bez uzgodnienia z nim, w tym nasadzeń drzew i krzewów

oraz zabudowy w pasie terenu, w którym zlokalizowana jest sieć wodociągowa lub kanalizacyjna,

- 8) zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o posiadanych własnych ujęciach wody w celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków,
- 9) pokryć koszty ponownego wykonania czynności przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w przypadku braku możliwości wykonania uprawnień wymienionych w punkcie 3 z winy odbiorcy usług, gdy poprzedni termin był uzgodniony z odbiorcą usług,
- 10) pokryć koszty wykonania na zlecenie odbiorcy usług ekspertyzy wodomierza głównego w przypadku, gdy wykonana ekspertyza potwierdziła jego prawidłowe działanie.

## **§ 7.**

Odbiorca usług ma prawo do:

- 1) ciągłego odbioru wody o odpowiednim ciśnieniu i odpowiedniej jakości,
- 2) nieprzerwanego odprowadzania ścieków,
- 3) bezpłatnego korzystania z zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody, wskazanych w Rozdziale VIII Regulaminu,
- 4) zgłaszania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu reklamacji, o których mowa w Rozdziale IX Regulaminu.

## **ROZDZIAŁ III**

### **Warunki i tryb zawierania umów**

## **§ 8.**

1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług.
2. Podpisanie umowy z odbiorcą usług następuje po złożeniu przez niego wniosku o zawarcie umowy.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępni w swojej siedzibie oraz na stronie internetowej wzór wniosku o zawarcie umowy.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępni zainteresowanym podmiotom informacje o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia przez odbiorcę usług dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym jest możliwe zawarcie umów.
5. W przypadku odmowy przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne podpisania umowy odbiorca usług ma prawo do rozstrzygnięcia tej decyzji przez organ regulacyjny.
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.

## **§ 9.**

Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym powinien w szczególności określać:

- 1) imię, nazwisko (lub nazwę), numer PESEL lub REGON, numer NIP (w przypadku prowadzenia przez wnioskodawcę działalności gospodarczej) oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy,
- 2) adres nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę,
- 3) czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy wnioskodawca posiada własne ujęcie wody,
- 4) czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy wnioskodawca wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków,
- 5) na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczaną wodę,
- 6) jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy (bytowe, komunalne albo przemysłowe).

## **ROZDZIAŁ IV**

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

#### **§ 10.**

1. Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o dostarczenie wody i (lub) 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 dostarczonej wody do nieruchomości i ilość odprowadzonych ścieków określona zgodnie z art. 27 ustawy.
2. W przypadku 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 przypadku braku urządzenia pomiarowego ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.
3. Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług są określone w umowie. Mogą to być okresy: jednomiesięczne, dwumiesięczne, trzymiesięczne lub inne uzgodnione z odbiorcą usług i zapisane w umowie.
4. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzane ścieki na podstawie faktury, która określa datę, formę i sposób zapłaty. Termin zapłaty określony w fakturze nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.

## **ROZDZIAŁ V**

### **Warunki przyłączenia do sieci**

#### **§ 11.**

1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci składa do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosek o wydanie warunków przyłączenia.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien zawierać w szczególności:
  - oznaczenie wnioskodawcy wraz z informacją umożliwiającą kontakt z wnioskodawcą,
  - adres nieruchomości, która ma być podłączona,
  - rodzaj przyłączenia do sieci (wodociągowej, kanalizacyjnej),
  - wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
  - opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności sposób zagospodarowania i przeznaczenia,
  - planowaną wielkość poboru wody, jej przeznaczenie lub planowaną ilość odprowadzanych ścieków i określenie ich rodzaju, a w przypadku ścieków

- przemysłowych wskazanie ich ilości i jakości oraz dane o przewidywanym sposobie podczyszczania,
- wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub odprowadzania ścieków.
3. Do wniosku należy dołączyć mapę sytuacyjno-wysokościową, określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowych i kanalizacyjnych oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.
  4. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w terminie 14 dni od otrzymania wniosku wydaje warunki przyłączenia do sieci. W sprawach skomplikowanych termin wydania warunków może ulec wydłużeniu do 30 dni.
  5. Warunki techniczne przyłączenia do sieci powinny, w szczególności określać:
    - miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego,
    - informacje o rodzaju i zakresie dokumentacji technicznej, którą opracowuje i przedkłada osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci,
    - okres ważności wydanych warunków, który nie może być krótszy niż 2 lata.

## **ROZDZIAŁ VI**

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

#### **§ 12.**

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci, jeśli:
  - 1) nie istnieją techniczne możliwości świadczenia usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków,
  - 2) wskutek przyłączenia warunki świadczenia usług przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne pogorszą się do tego stopnia, że niemożliwe będzie zachowanie minimalnego poziomu świadczonych usług w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków.
2. W przypadku odmowy przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przyłączenia nieruchomości do sieci jest ono zobowiązane przesłać podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie do sieci pisemną odmowę wraz z uzasadnieniem.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne opiniuje przedstawione przez inwestorów:
  - 1) koncepcje budowy urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
  - 2) dokumentacje projektowe budowy urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
  - 3) wielobranżowe dokumentacje projektowe budowy urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
4. W przypadku, gdy plany inwestycyjne poszczególnych inwestorów wyprzedzają plany inwestycyjne przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego mogą oni wybudować z własnych środków urządzenia wodociągowe i/lub kanalizacyjne niezbędne do korzystania z jego usług.
5. Warunki budowy, eksploatacji i przekazania urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych określone są w umowie zawartej między inwestorem a przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.

### § 13.

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

## ROZDZIAŁ VII

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

#### § 14.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w ramach prac związanych z odbiorem przyłącza dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z warunkami technicznymi przyłączenia do sieci oraz z uzgodnioną dokumentacją techniczną przyłącza.
2. 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.
3. Odbiory częściowe robót ulegających zakryciu (zasypaniu) tzn. robót zanikających, odbiór końcowy oraz próby są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie pisemnego zgłoszenia odbiorcy usług, złożonego w przedsiębiorstwie.
4. Odbiory częściowe robót zanikających podłączany podmiot jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zasypaniem.
5. Przed zasypaniem podmiot przyłączany zobowiązany jest wykonać inwentaryzację geodezyjną w zakresie wskazanym w przepisach wykonawczych do ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo budowlane oraz przedłożyć w odpowiednim urzędzie celem zaktualizowania dokumentacji geodezyjnej, jak również przedłożyć ją do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
6. Podpisany przez strony protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania przyłączy i upoważnia odbiorcę usług do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy na świadczenie usług przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

## ROZDZIAŁ VIII

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

#### § 15.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, 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 wody,
- 2) zapewnienia dla odbiorców usług zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformowania odbiorców usług o lokalizacji takich punktów - na stronie internetowej lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty,



- 3) podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczonych usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- 4) poinformować odpowiednie gminne służby, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług, a w szczególności jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi,
- 5) w przypadku stwierdzenia, iż woda jest niezdatna do spożycia informować organy Państwowej Inspekcji Sanitarnej oraz współpracując z nimi prowadzić działania przywracające jej odpowiednią jakość.

#### **§ 16.**

1. O planowanych ograniczeniach w dostawie wody lub odprowadzaniu ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług na swojej stronie internetowej lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 3 dni robocze przed planowaną przerwą w świadczeniu usług.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w przypadku niedopełnienia obowiązków przez odbiorcę usług w zakresie art. 8 ust 1 ustawy, o zamiarze odcięcia wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego poinformuje odbiorcę usług, co najmniej 20 dni przed planowanym terminem wykonania tych czynności, podając jednocześnie informację o miejscu i sposobie udostępnienia zastępczego punktu poboru wody.

#### **§ 17.**

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadku, gdy jakość wprowadzanych do sieci ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa, w szczególności w ustawie i w wydanych do niej przepisach wykonawczych.

### **ROZDZIAŁ IX**

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

#### **§ 18.**

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.

#### **§ 19.**

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia dostęp do informacji w swojej siedzibie lub na stronie internetowej w zakresie:

- 1) wskazania komórki organizacyjnej upoważnionej do kontaktów z odbiorcami usług oraz podmiotami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji,
- 2) danych umożliwiających kontakt,
- 3) godzin przyjmowania reklamacji oraz udzielania informacji.

## **§ 20.**

1. Odbiorca usług ma prawo zgłoszenia reklamacji dotyczącej jakości świadczonych usług przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne objętych umową.
2. Reklamacja może być składana w dowolnej formie: ustnie w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, telefonicznie na wskazany numer, pisemnie lub drogą elektroniczną.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia jej zgłoszenia.
4. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga dłuższego terminu niż wskazany w ut.3 przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje o tym fakcie odbiorcę usług, wskazując w piśmie nowy termin jej rozpatrzenia.

## **§ 21.**

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek udostępnić w swojej siedzibie oraz na stronie internetowej:

- 1) dokumenty o aktualnym brzmieniu:
  - a) taryfę,
  - b) regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków,
  - c) tekst obowiązującej ustawy wraz z aktami wykonawczymi,
- 2) informacje dotyczące:
  - a) szczegółowych warunków zawierania 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.

## **ROZDZIAŁ X**

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

## **§ 22.**

Zapewnienie dostawy wody na cele przeciwpożarowe następuje na mocy zawartej umowy pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, a gminą.

## **§ 23.**

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

## **§ 24.**

Ilość pobieranej wody na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem miejsca i daty poboru określa pisemna informacja składana przez Komendanta Miejskiego Państwowej Straży Pożarnej w Tarnobrzegu, zgodnie z umową wskazaną w § 22.

## **§ 25.**

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża gminę za pobraną wodę w oparciu o pisemną informację stosując ceny ustalone w taryfie.
2. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są po upływie kwartału, na podstawie informacji straży pożarnej.

## **ROZDZIAŁ XI**

### **Przepisy końcowe**

## **§ 26.**

W sprawach nieobjętych niniejszym Regulaminem obowiązują przepisy ustawy wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.