

## **UCHWAŁA NR III/23/2018**

### **RADY MIASTA ZAKOPANE**

z dnia 13 grudnia 2018 r.

#### **w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz.U. z 2018 r. poz. 994 z późn. zm.) oraz art. 19 ust. 3 i 4 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz.1152 z późn. zm.) po zaopiniowaniu przez organ regulacyjny - Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie projektu regulaminu przyjętego uchwałą nr LV/782/2018 Rady Miasta Zakopane z dnia 7 listopada 2018 r. Rada Miasta Zakopane uchwała, co następuje:

#### **§ 1.**

Uchwała się regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

#### **§ 2.**

Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta Zakopane.

#### **§ 3.**

Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały traci moc uchwała nr XLIII/431/2006 Rady Miasta Zakopane z dnia 26 stycznia 2006 r. w sprawie: "Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Zakopane".

#### **§ 4.**

Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Małopolskiego.

Przewodniczący Rady  
Miasta

**Jan Gluc**

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

### **Rozdział 1 Postanowienia ogólne**

#### **§ 1.**

Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług na terenie Miasta Zakopane.

#### **§ 2.**

Użyte w uchwale skróty oznaczają:

- 1) „ustawa” - ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2017 r. poz. 328 z późn. zm.);
- 2) „Przedsiębiorstwo” - przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne;
- 3) „Odbiorca” - odbiorcę usług, o którym mowa w art. 2 pkt 3 ustawy;
- 4) „umowa” - umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

### **Rozdział 2**

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

#### **§ 3.**

1. Przedsiębiorstwo na podstawie zawartej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków:
  - 1) dostarcza Odbiorcy wodę:
    - a) pod odpowiednim ciśnieniem w przyłączy, nie niższym niż *0,06 MPa*,
    - b) o normatywnej jakości odpowiadającej wodzie przeznaczonej do spożycia przez ludzi, określonej w przepisach wydanych na podstawie art. 13 ustawy,
    - c) w ilości określonej zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia nieruchomości lecz nie mniejszej niż *0,1 m<sup>3</sup>/d*.
  - 2) odbiera ścieki:
    - a) siecią kanalizacji sanitarnej w sposób ciągły, o stanie i składzie zgodnym z przepisami art. 9-11 ustawy, w ilości określonej w dokumentacji projektowej i warunkach przyłączenia nieruchomości w ilości nie mniejszej niż *0,1 m<sup>3</sup>/d*.

- b) gromadzone w zbiornikach bezodpływowych,
2. Umowa określa rodzaj ścieków odprowadzanych lub czasowo gromadzonych w zbiornikach bezodpływowych przez Odbiorcę oraz dopuszczalny poziom zanieczyszczeń tych ścieków.

#### **§ 4.**

1. Przedsiębiorstwo prowadzi regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody oraz jakości odprowadzanych ścieków bytowych i przemysłowych.
2. Przedsiębiorstwo informuje konsumentów o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w sposób określony w przepisach wydanych na podstawie art. 13 ustawy.

#### **§ 5.**

1. Przedsiębiorstwo zapewnia prawidłową eksploatację urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, w tym dokonuje na własny koszt niezbędnych napraw.
2. Przedsiębiorstwo zapewnia niezawodne działanie przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych, o ile znajdują się w jego posiadaniu na podstawie tytułu prawnego (własność, prawa obligacyjne).
3. Jeżeli w trakcie eksploatacji przyłącza wodociągowego, kanalizacyjnego lub zbiornika bezodpływowego wraz z uzbrojeniem, będącego w posiadaniu Odbiorcy, powstanie awaria, której skutkiem może być istotne obniżenie poziomu usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo, Odbiorca jest zobowiązany do niezwłocznego jej usunięcia.
4. W przypadku, gdy Odbiorca w wyznaczonym terminie nie usunie awarii, o której mowa w ust. 3, pomimo wezwania ze strony Przedsiębiorstwa, ma ono prawo podjąć wszelkie działania zmierzające do usunięcia awarii, włącznie z wyłączeniem dostawy wody lub wstrzymaniem odbioru ścieków.
5. Kosztami wynikającymi z działań Przedsiębiorstwa, o których mowa w ust. 4 obciążony jest Odbiorca.

### **Rozdział 3**

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

#### **§ 6.**

1. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawierana jest z osobą, której obiekt budowlany został podłączony do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.
2. Wzór wniosku o zawarcie umowy Przedsiębiorstwo udostępnia zainteresowanym w swojej siedzibie i na stronie internetowej.
3. Wraz z wnioskiem, o którym mowa w ust 2, wnioskodawca przedstawia Przedsiębiorstwu:
  - 1) dokument określający aktualny stan prawny nieruchomości, z wyjątkiem sytuacji, o której mowa w art. 6 ust. 4 ustawy,
  - 2) w przypadku osób prawnych, przedsiębiorców i instytucji - odpis z właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu.
4. W przypadku korzystania z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, wnioskodawca wykazuje swoje uprawnienia do zajmowanej nieruchomości.
5. Przedsiębiorstwo sporządza i przedkłada wnioskodawcy projekt umowy niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku o zawarcie umowy.

6. Umowa z Odbiorcą - konsumentem jest zawierana w siedzibie Przedsiębiorstwa lub poza nią.

#### **§ 7.**

Umowa jest zawierana na czas nieokreślony, chyba że:

- 1) tytuł prawny do nieruchomości przyłączonej do sieci został ustanowiony na czas określony;
- 2) po upływie określonego w umowie terminu realizacja postanowień umowy nie jest możliwa;
- 3) wnioskodawca składa wniosek o zawarcie umowy na czas określony.

#### **§ 8.**

1. Wszelkie zmiany faktyczne i prawne skutkujące zmianą treści umowy Odbiorca powinien zgłaszać w Przedsiębiorstwie w ciągu 7 dni.
2. Nie wymaga zmiany umowy zastosowanie przez Przedsiębiorstwo nowej taryfy lub grupy taryfowej.
3. Zmiana okresu rozliczeniowego stanowi zmianę umowy.

### **Rozdział 4**

#### **Sposób rozliczeń 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 z Odbiorcą w oparciu o ceny i stawki opłat określone w taryfie.
2. Ceny usług wodociągowych lub kanalizacyjnych, które nie są zawarte w taryfie, Przedsiębiorstwo określa w cenniku usług dostępnym w jego siedzibie i na stronie internetowej.

#### **§ 10.**

1. Ilość pobranej wody Przedsiębiorstwo ustala na podstawie:
  - 1) wskazań wodomierza głównego;
  - 2) wskazania wodomierzy w lokalach lub przy punktach czerpalnych w budynkach wielolokalowych;
  - 3) przeciętnych norm zużycia wody;
  - 4) oszacowania wysokości średniego poboru wody z trzech okresów rozliczeniowych lub na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku poprzedniego w przypadku braku odczytu wodomierza głównego z przyczyn stojących po stronie Odbiorcy.
2. Przedsiębiorstwo dokonuje montażu i demontażu własnych wodomierzy w celu wymiany, naprawy, legalizacji, wykonania przeglądów technicznych oraz zmiany średnicy wodomierza w przypadkach uzasadnionych wielkością poboru wody.
3. Jeśli Przedsiębiorstwo dopuściło rozliczanie na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, Odbiorca jest obowiązany do powiadomienia w ciągu 7 dni o wszelkich zmianach

skutkujących koniecznością zmiany rozliczeń, w szczególności: ilości osób zamieszkujących lub przebywających na nieruchomości, zwiększenia hodowli, upraw i produkcji.

#### **§ 11.**

1. Odczyt wodomierzy: głównego, dodatkowego, lokalowego, w punkcie czerpalnym na ujęciu własnym wody lub urządzenia pomiarowego następuje w umownych okresach rozliczeniowych.
2. Odczytu osobistego lub zdalnego dokonuje osoba reprezentująca Przedsiębiorstwo.

#### **§ 12.**

1. Wodomierz na ujęciu własnym wody służy do prawidłowego określenia ilości ścieków odprowadzanych przez Odbiorcę.
2. Jeżeli Odbiorca odprowadzający ścieki oraz pobierający wodę z sieci wodociągowej i z własnych ujęć, nie posiada urządzenia pomiarowego, podstawą do ustalania ilości odprowadzonych ścieków jest suma wskazań wodomierza głównego i wodomierza dla pomiaru ilości wody pobieranej z własnego ujęcia.
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 2, Odbiorca umożliwia Przedsiębiorstwu zainstalowanie wodomierza na ujęciu własnym wody.

#### **§ 13.**

W razie niemożności odczytu wskazań urządzenia pomiarowego lub wodomierza na ujęciu własnym wody przez Przedsiębiorstwo z powodu jego niesprawności, ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności, a gdy nie jest to możliwe - na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku poprzedniego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku poprzednim i liczby miesięcy nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego lub wodomierza własnego.

#### **§ 14.**

1. Podstawą obciążenia Odbiorcy należnością za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo jest faktura.
2. W przypadku niemożności odczytania wskazań wodomierza lub urządzenia pomiarowego, Przedsiębiorstwo wystawia fakturę na zasadach określonych w § 10 ust.1 pkt 4.
3. W dniu zmiany taryfy Przedsiębiorstwo nie dokonuje dodatkowych odczytów wodomierzy. Ilość pobranej wody w okresie obowiązywania taryfy przed zmianą oraz ilość pobranej wody w okresie obowiązywania zmienionej taryfy, ustala się na podstawie średniodobowego zużycia wody w okresie rozliczeniowym.
4. Okresy obrachunkowe mogą być miesięczne, dwumiesięczne lub kwartalne i są określone w umowie.

#### **§ 15.**

1. W przypadku kradzieży wodomierza, zerwania plomb, zawinionej przez Odbiorcę niesprawności lub uszkodzenia wodomierza, Odbiorca jest zobowiązany do pokrycia

dotychczasowych kosztów poniesionych przez Przedsiębiorstwo: kosztów wodomierza i plomb wodomierzowych wraz z ich montażem, zgodnie z cennikiem usług Przedsiębiorstwa.

2. Odbiorca powinien:
  - 1) pobierać wodę wyłącznie w celach i dla zasilania nieruchomości określonych w umowie;
  - 2) odprowadzać ścieki tylko z oznaczonych w umowie nieruchomości o stanie i składzie zgodnym z przepisami art. 9-11 ustawy, w ilości określonej w warunkach przyłączenia nieruchomości.
3. Zakazuje się bez pisemnej zgody Przedsiębiorstwa :
  - 1) odprowadzania wód opadowych i roztopowych do urządzeń kanalizacyjnych;
  - 2) pobierania wody z ulicznych hydrantów przeciwpożarowych na cele inne niż przeciwpożarowe;
  - 3) podłączania do przyłącza lub instalacji wodociągowej oraz do instalacji kanalizacyjnej bądź przyłącza kanalizacyjnego innych nieruchomości.
4. W razie nielegalnego poboru wody lub nielegalnego odprowadzania ścieków, za okres udowodnionego nielegalnego korzystania z usług, Przedsiębiorstwo obciąża korzystającego z usług w oparciu o obecnie obowiązujące u Przedsiębiorcy ceny i stawki opłat, według:
  - 1) ilości pobranej wody lub odprowadzonych ścieków;
  - 2) przeciętnych norm zużycia wody; albo
  - 3) średniego zużycia wody lub odprowadzonych ścieków sprzed dokonania czynu zabronionego.
5. W przypadku, o którym mowa w ust. 4 korzystający z usług zobowiązany jest do terminowego uregulowania należności wynikających z faktury wystawionej przez Przedsiębiorstwo.

## **Rozdział 5**

### **Warunki przyłączenia do sieci**

#### **§ 16.**

Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci lub występująca z wnioskiem o zmianę funkcji użytkowej budynku lub jego rozbudowy, przebudowy, nadbudowy – powodującej zmianę wielkości zapotrzebowania na wodę, składa w Przedsiębiorstwie wniosek o przyłączenie, który zawiera co najmniej:

- 1) imię i nazwisko (lub nazwę) i adres wnioskodawcy;
- 2) adres do korespondencji;
- 3) odpis z właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu;
- 4) określenie ilości przewidywanego poboru wody, jej przeznaczenia oraz charakterystyki zużycia wody;
- 5) określenie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju, a w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających;
- 6) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda lub z której będą odprowadzane ścieki (określenie funkcji użytkowej budynku)
- 7) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i dostarczania ścieków.

## § 17.

1. Do wniosku, o którym mowa w § 16, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci:
  - 1) przedstawia dokument wykazujący tytuł prawny do nieruchomości, której dotyczy wniosek;
  - 2) załącza mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości, którą planuje się przyłączyć do sieci, względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.
2. Przedsiębiorstwo udostępnia zainteresowanym wzór wniosku w swojej siedzibie i na stronie internetowej.

## § 18.

1. Warunki przyłączenia zawierają w szczególności:
  - 1) miejsce i sposób włączenia przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego do sieci oraz sposób połączenia z instalacjami wodociagowymi i kanalizacyjnymi nieruchomości;
  - 2) parametry techniczne przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego;
  - 3) ilość wody wymaganej dla zaopatrzenia w wodę nieruchomości;
  - 4) ilość, rodzaj i jakość odprowadzanych ścieków;
  - 5) dane szczegółowe dotyczące: średnicy i miejsca lokalizacji wodomierza głównego wraz z zaworami, wodomierzy przy punktach czerpalnych i wodomierzy dodatkowych, parametrów i miejsca lokalizacji urządzenia pomiarowego i parametrów innych urządzeń technicznych wynikających z dokumentacji projektowej;
  - 6) termin ważności warunków, nie krótszy niż trzy lata.
2. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo wydaje warunki przyłączenia w terminie 30 dni od otrzymania kompletnego wniosku i załączników.

## § 19.

1. Na podstawie warunków przyłączenia podmiot przyłączany opracowuje projekt techniczny przyłącza.
2. Projekt, o którym mowa w ust. 1, wymaga uzgodnienia z Przedsiębiorstwem, które zajmuje pisemne stanowisko w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty jego złożenia.
3. Projekt techniczny przyłącza zawiera co najmniej:
  - 1) część tekstową – opis techniczny, w tym obliczenia dotyczące średnicy przyłącza, doboru wodomierza, sposobu odprowadzenia wód deszczowych z nieruchomości;
  - 2) część rysunkową zawierającą: plan sytuacyjny na kopii mapy do celów projektowych, profile przyłączy, schemat węzła wodomierzowego z lokalizacją zaworu antyskażeniowego;
  - 3) kserokopię uprawnień projektowych;
  - 4) oświadczenie o prawie dysponowania terenem na cele budowy, w razie usytuowania przyłączy poza nieruchomością podmiotu przyłączanego.
4. Pisemne uzgodnienie, o którym mowa w ust. 2, stanowi podstawę do rozpoczęcia budowy przyłącza.

5. W sytuacji, gdy nie jest konieczne opracowanie i uzgodnienie dokumentacji projektowej podmiot przyłączany składa wniosek o wydanie zezwolenia na przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacji sanitarnej.

#### **§ 20.**

1. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo w terminie 14 dni informuje o tym wnioskodawcę pisemnie wraz z uzasadnieniem.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, Przedsiębiorstwo na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie (inwestor), może określić odrębne techniczne warunki budowy sieci i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych, stanowiące podstawę do zawarcia pisemnej umowy o przyłączenie do sieci (umowa przyłączeniowa).
3. Umowa przyłączeniowa zawiera w szczególności:
  - 1) określenie zakresu i terminu robót niezbędnych do realizacji przyłączenia;
  - 2) wykazanie uprawnienia do lokalizacji sieci w gruncie;
  - 3) sposób prowadzenia nadzoru inwestorskiego;
  - 4) określenie granicy własności przyłącza i miejsca rozgraniczenia eksploatacji sieci;
  - 5) zasady i termin ewentualnego przejęcia przez Przedsiębiorstwo sieci wybudowanych przez inwestora ze środków własnych (przeniesienie własności, ustanowienie praw obligacyjnych).

### **Rozdział 6**

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

#### **§ 21.**

1. Dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych wyznaczają realizowane przez Przedsiębiorstwo wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych uchwalane przez Radę Miasta.
2. Dostęp do usług Przedsiębiorstwa wyznaczają także techniczne możliwości istniejących urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych: ich stan techniczny, przepustowość, zdolność produkcyjna i lokalizacja nieruchomości.
3. Osoby zainteresowane przyłączeniem do sieci mogą uzyskać informacje o dostępności usług w Przedsiębiorstwie, które udostępnia do wglądu mapy i dokumentację techniczną istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz plany rozbudowy tych sieci.

#### **§ 22.**

1. Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w konkretnym przypadku wyznaczają:
  - 1) warunki przyłączenia;
  - 2) umowa o przyłączenie;
  - 3) informacja o niewiążącym charakterze udzielana przez Przedsiębiorstwo osobom

- zainteresowanym nabyciem nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci.
2. Każdy obiekt budowlany powinien być przyłączony do sieci jednym, odrębnym przyłączem wodociągowym lub kanalizacyjnym.
  3. Odbiorca zabezpiecza pomieszczenie, w którym znajduje się zestaw wodomierza głównego, przed zalaniem wodą, zamarzaniem oraz dostępem osób niepowołanych.
  4. Odbiorca udostępnia nieodpłatnie powierzchnię elewacji budynku lub ogrodzenia w celu umieszczenia tabliczek z oznaczeniem armatury wodociągowej.

## **Rozdział 7**

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

#### **§ 23.**

1. Wykonane przyłącze podlega odbiorowi technicznemu, który polega na sprawdzeniu przez Przedsiębiorstwo zgodności wykonania przyłącza z dokumentacją projektową i warunkami przyłączenia, w tym kontroli:
  - 1) ułożenia rur w otwartym wykopie, pod rygorem odkrycia wykonanego przyłącza przez podmiot przyłączany bądź pokrycia kosztu inspekcji TV przyłącza kanalizacyjnego przez Inwestora;
  - 2) funkcjonowania zestawu wodomierzowego na przyłączy wodociągowym w budynku lub w studni wodomierzowej;
  - 3) wykonania studni wodomierzowej na przyłączy wodociągowym;
  - 4) wykonania studni kanalizacyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.
2. Po pisemnym zgłoszeniu gotowości do odbioru przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne uzgadnia termin odbioru, nie dłuższy niż 7 dni od daty pisemnego zgłoszenia, dopuszcza się zgłoszenie w formie telefonicznej.
3. Przed sporządzeniem protokołu odbioru końcowego przyłącza, osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci zobowiązana jest dostarczyć Przedsiębiorstwu geodezyjną inwentaryzację powykonawczą przyłącza, o której mowa w przepisach wydanych na podstawie art. 43 ust. 1 i 3 ustawy - Prawo budowlane (Dz. U. z 2016 r. poz. 290 z późn. zm.)
4. Protokół odbioru przyłącza stanowi potwierdzenie prawidłowości jego wykonania.
5. Przedsiębiorstwo może odmówić przyłączenia do sieci, jeśli przyłącze zostało wykonane: bez jego wiedzy, niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi lub przepisami prawa, w tym z niniejszym regulaminem.
6. Włączenie dopływu wody z sieci wodociągowej lub włączenie odbioru ścieków do sieci kanalizacyjnej, dokonywane jest przez Przedsiębiorstwo niezwłocznie po dokonaniu odbioru technicznego przyłącza oraz zawarciu umowy.
7. Na wniosek inwestora Spółka może wydać kopię protokołów wykonanych przyłączy.

## **Rozdział 8**

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

#### **§ 24.**

1. Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców o:
  - 1) planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody;
  - 2) stopniu przewidywanego obniżenia jakości wody;
  - 3) przewidywanych zakłóceniach odbioru ścieków;- w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na dwa dni przed planowanym terminem.
2. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, Przedsiębiorstwo udostępnia zastępczy punkt poboru wody i informuje Odbiorców o możliwości korzystania z tego punktu.
3. W nagłych przypadkach niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków, Przedsiębiorstwo informuje niezwłocznie Odbiorców o rodzaju zakłóceń i przewidywanym czasie ich trwania.
4. Przepis ust. 2 stosuje się odpowiednio.

## **Rozdział 9**

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

#### **§ 25.**

Odbiorca ma prawo do uzyskania od Przedsiębiorstwa:

- 1) wszelkich informacji dotyczących realizowanych przez Przedsiębiorstwo usług,
- 2) wyjaśnienia treści: umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, warunków przyłączenia, umowy o przyłączenie i innych wiążących Odbiorcę dokumentów,
- 3) informacji o przewidywanych zakłóceniach w realizacji usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków.

#### **§ 26.**

1. Odbiorca ma prawo do zgłaszania reklamacji, dotyczących w szczególności:
  - 1) ilości i jakości świadczonych usług;
  - 2) wysokości opłat za usługi;
  - 3) funkcjonowania przyrządów pomiarowych (opomiarowania) niezależnie od ich własności.
2. Reklamacja powinna być sporządzona w formie pisemnej.
3. Reklamacja dotycząca naruszenia jakości, ciągłości dostaw i ciśnienia wody powinna być złożona niezwłocznie po wystąpieniu zakłócenia w celu dokonania sprawdzenia przez Przedsiębiorstwo.
4. Inne reklamacje Odbiorca może zgłaszać w terminie do 21 dni od daty otrzymania faktury

lub zdarzenia stanowiącego postawę reklamacji.

5. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko lub firmę Odbiorcy oraz jego adres zamieszkania bądź siedziby;
  - 2) opis przedmiotu reklamacji;
  - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - 4) numer i datę zawarcia umowy, jeśli Odbiorca posiada więcej, niż jedną umowę;
  - 5) podpis Odbiorcy.
6. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację w terminie do 14 dni roboczych od daty jej wniesienia. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu do 30 dni.
7. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do Odbiorcy, udostępnia on nieruchomość osobom reprezentującym Przedsiębiorstwo. Zaniechanie tego obowiązku wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji.
8. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Możliwe jest także udzielenie odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną, faxem lub w inny sposób, o ile Odbiorca wskaże taką formę.
9. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez Przedsiębiorstwo w całości lub w części wymaga sporządzenia uzasadnienia.
10. W przypadku reklamacji wskazań wodomierza głównego, reklamację uwzględnia się, o ile kontrola metrologiczna potwierdzi nieprawidłowość działania tego wodomierza.
11. Jeśli reklamacja dotyczy parametrów wody, ich sprawdzenie następuje na przyłączy wodociągowym lub na najbliższym odcinku sieci wodociągowej w miejscu technicznie dostępnym.

#### **§ 27.**

Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi Odbiorcy w sprawach innych niż reklamacje, w szczególności w sprawach zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków, w terminach:

- 1) zapytania otrzymane telefonicznie, faksem lub drogą elektroniczną - bez zbędnej zwłoki, jednak w terminie nie dłuższym niż 5 dni roboczych, tym samym kanałem informacyjnym,
- 2) wystąpienia na piśmie - w terminie 30 dni w formie pisemnej, chyba że Odbiorca dopuścił udzielenie informacji w innej formie.

#### **§ 28.**

1. Informacje podane przez Odbiorcę w umowie, dotyczące w szczególności: adresu siedziby lub miejsca zamieszkania, adresu do korespondencji, wiążą strony do czasu pisemnego zawiadomienia o ich zmianie przez Odbiorcę.
2. Odbiorca ponosi odpowiedzialność za skutki wynikające z zaniedbania obowiązku, o którym mowa w ust. 1, w szczególności pisma kierowane do Odbiorcy na dotychczasowy adres dwukrotnie i przez niego nie odebrane, pozostawia się w aktach Przedsiębiorstwa ze skutkiem ich doręczenia.

#### **§ 29.**

1. Kontrolę i czynności dokonywane na podstawie art. 7 ustawy przeprowadza się w dniach i godzinach pracy obowiązujących u Odbiorcy, w sposób nie zakłócający pracy,

- z zastrzeżeniem art. 10 pkt 3 ustawy.
2. Kontrolę w lokalu mieszkalnym przeprowadza się w godzinach od 7<sup>00</sup> do 20<sup>00</sup>, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

## **Rozdział 10**

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

#### **§ 30.**

1. Punktami przeznaczonymi do poboru wody na cele gaśnicze z sieci wodociągowej są hydranty przeciwpożarowe lub inne miejsca uzgodnione z Przedsiębiorstwem.
2. Jednostki straży pożarnej gaszące pożar i dokonujące poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci Przedsiębiorstwa, zobowiązane są do przesyłania w terminie do dnia 10 każdego miesiąca za miesiąc poprzedni pisemnej informacji do Gminy o miejscach wystąpienia pożaru wraz z podaniem ilości pobranej wody.
3. Dane, o których mowa w ust. 2 Gmina przesyła do Przedsiębiorstwa w terminie do dnia 20 każdego miesiąca za miesiąc poprzedni.
4. Umowa na pobór wody na cele przeciwpożarowe i inne cele wymienione w art. 22 ustawy, zawierana jest przez Przedsiębiorstwo z Gminą.
5. Rozliczenia za wodę pobraną na cele wskazane w ust. 4, dokonywane są na podstawie danych ilości zużytej wody otrzymanych od Gminy oraz taryfy Przedsiębiorstwa.

## **Rozdział 11**

### **Przepisy końcowe**

#### **§ 31.**

W przypadku stwierdzenia celowego zanieczyszczenia środowiska na skutek odprowadzania przez Odbiorcę – ścieków bytowych, komunalnych lub przemysłowych do systemów odwodnienia deszczowego, wód powierzchniowych lub do gruntu, Przedsiębiorstwo może rozwiązać umowę na dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków bez zachowania okresu wypowiedzenia;

#### **§ 32.**

Przedsiębiorstwo udostępnia w swojej siedzibie oraz publikuje na stronie internetowej – szczegółowe informacje w zakresie zasad realizacji zadania polegającego na opróżnianiu zbiorników bezodpływowych i transporcie nieczystości ciekłych.

Przewodniczący Rady Miasta

**Jan Gluc**