

**UCHWAŁA NR XXV/161/2013  
RADY GMINY RAKÓW**

z dnia 31 maja 2013 r.

**w sprawie: uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie  
Gminy Raków.**

Na podstawie art.18 ust. 2, pkt.15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591 z późn.zm.1) oraz art.19 ust.1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. z 2006r. Nr 123, poz. 858 z późn.zm.2) Rada Gminy Raków uchwała, co następuje:

**§ 1.**

Uchwała się regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Raków w brzmieniu załącznika do niniejszej uchwały.

**§ 2.**

Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały traci moc uchwała nr V/32/2003 Rady Gminy Raków z dnia 17 kwietnia 2003 r. w sprawie : uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Raków.

**§ 3.**

Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy.

**§ 4.**

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

Przewodniczący Rady  
Gminy

**Jerzy Nowak**

Załącznik do  
uchwały Rady Gminy Raków  
Nr XXV/161/2013  
z dnia 31 maja 2013 r.

## REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

### Rozdział 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

#### §1

1. Regulamin zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzenia ścieków, zwany dalej Regulaminem określa zasady zbiorowego zaopatrzenia w wodę oraz zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Raków w tym prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego i odbiorców usług.
2. Przez **zbiorowe zaopatrzenie w wodę** rozumie się działalność prowadzoną przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne, polegającą na ujmowaniu, uzdatnianiu i dostarczaniu wody.
3. Przez **zbiorowe odprowadzanie ścieków** rozumie się działalność prowadzoną przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, polegającą na odprowadzaniu i oczyszczaniu ścieków.
4. Ilekroć w Regulaminie używa się określenia:
  - a. **ustawa**, należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. z 2006 nr 123, poz.858 z późn.zm.);
  - b. **umowa**, należy przez to rozumieć umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawartą między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług;
  - c. **Odbiorcą usług**, należy przez to rozumieć podmiot, kto korzysta z usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie umowy z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym;
  - d. **Przedsiębiorstwo** należy przez to rozumieć przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne określone w art. 2 ust. 4) ustawy;

#### § 2

1. Przedsiębiorstwo wykonuje swoją działalność na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzenia ścieków poprzez Gminę Raków referat Usług Komunalnych.
2. Dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie

umowy zawartej między Przedsiębiorstwem i Odbiorcą usług.

## **Rozdział 2**

### **MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE**

#### **§ 3**

1. Przedsiębiorstwo zapewnia zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod wymaganym ciśnieniem oraz dostaw wody i odprowadzaniu ścieków w sposób ciągły i niezawodny, a także zapewnia wymaganą jakość dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków.
2. Przedsiębiorstwo zapewnia następujący minimalny poziom usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi:
  - a. dostawę wody przez sieć wodociągową o minimalnym ciśnieniu w przyłączy wodociągowym przy wodomierzu głównym wynoszącym 0,2 MPa (plus nadwyżka wynikająca z najdalej i najwyżej położonego hydrantu przeciwpożarowego w budynkach o niewielkiej wysokości, jeśli wymagana jest w nich instalacja przeciwpożarowa);
  - b. dostawę wody o jakości spełniającej warunki określone w przepisach prawa;
  - c. zakup, zainstalowanie i utrzymanie na własny koszt wodomierza głównego;
  - d. dokonywanie kontroli funkcjonowania wodomierza głównego:
    - I z własnej inicjatywy bez pobierania opłat;
    - II na żądanie Odbiorcy usług, jednakże w przypadku stwierdzenia prawidłowego funkcjonowania wodomierza głównego przez uprawniony podmiot - kosztu postępowania ponosi Odbiorca usług;
  - e. niezwłoczne i prowadzone w sposób ciągły likwidowanie awarii w sieci wodociągowej;
  - f. w przypadku przerw w dostawie wody dłuższych niż 12 godzin Przedsiębiorstwo zapewni zastępcze punkty poboru wody.

#### **§ 4**

1. Przedsiębiorstwo zapewnia następujący minimalny poziom usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków:
  - a. odbiór ścieków poprzez sieć kanalizacyjną w sposób ciągły;
  - b. w przypadku awarii sieci kanalizacyjnej odbiór ścieków przez wozy asenizacyjne lub przez przepompowanie.
2. Przedsiębiorstwo zapewnia odpowiedni poziom obsługi klienta, szczególnie w zakresie:
  - a. niezwłocznego powiadamiania Odbiorców usług o przerwach w dostawie

- wody i odbiorze ścieków i miejscach zastępczego poboru wody;
- b. niezwłocznego reagowania na pisemne reklamacje Odbiorców usług np. dotyczące jakości i parametrów wody, nieprawidłowości w rozliczeniach za dostawę wody i odbiór ścieków.

### **Rozdział 3**

## **WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG**

### **§ 5**

1. Dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków zawartej między Przedsiębiorstwem, a Odbiorcą usług.
2. Umowa zawierana jest na pisemny wniosek osoby, której nieruchomość została przyłączona do sieci.
3. Umowa zawiera w szczególności postanowienia dotyczące:
  - a. ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych i/lub kanalizacyjnych;
  - b. sposobu i terminu rozliczeń Obowiązków stron;
  - c. praw i obowiązków stron umowy;
  - d. procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, w tym dokumentów upoważniających do wstępu na teren nieruchomości i do pomieszczeń Odbiorcy usług;
  - e. procedur i warunków usuwania awarii;
  - f. okresu obowiązywania umowy, warunków wypowiedzenia oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy;
  - g. miejsca wykonania usługi dostawy wody i odbioru ścieków;
  - h. możliwości jej rozwiązania w przypadkach określonych przepisami kodeksu cywilnego oraz art. 8 ustawy;
  - i. możliwość rozwiązania Umowy za wypowiedzeniem lub za zgodą obu stron.
4. W umowach dotyczących odprowadzania ścieków przemysłowych Przedsiębiorstwo uwzględnia postanowienia art. 10 i 11 ustawy.
5. Zmiana warunków umowy następuje w drodze aneksu do umowy sporządzonego w formie pisemnej.
6. Nie wymaga formy pisemnej zmiana taryfy w czasie obowiązywania umowy oraz zmiana adresu do korespondencji.
7. Umowa może być zawarta na czas nieokreślony lub określony.
8. Zmiana Odbiorcy usług powoduje wygaśnięcie dotychczasowej umowy i wymaga zawarcia nowej umowy na pisemny wniosek nowego Odbiorcy usług. Do czasu wskazania Przedsiębiorstwu następcy prawnego ponoszenie opłat za wodę i ścieki ciąży na Odbiorcy usług.

## **§ 6**

1. Przedsiębiorstwo jest obowiązane do zawarcia umowy na pisemny wniosek podmiotu, którego nieruchomość została przyłączona do sieci.
2. Umowa może być zawarta z:
  - a. osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z obiektu budowlanego, do którego ma być dostarczana woda i odprowadzane ścieki;
  - b. osobą, która korzysta z nieruchomości o nieregulowanym stanie prawnym;
  - c. właścicielem lub z zarządcą budynku, jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkami wielolokalowymi.
3. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego Przedsiębiorstwo zawiera umowy z użytkownikami lokali, jeżeli:
  - a. wszystkie lokale są wyposażone w wodomierze mieszkaniowe zgodnie z warunkami technicznymi;
  - b. możliwy jest odczyt wskazań wodomierzy w każdym z lokali;
  - c. ustalony jest przez wnioskodawcę sposób rozliczeń różnic wskazań między wodomierzem głównym a wodomierzami zainstalowanymi w poszczególnych lokalach oraz zasady ich utrzymania;
  - d. właściciel lub zarządca budynku na podstawie umowy o której mowa w § 5 ust. 1 reguluje należności określone w ust. 3 pkt c;
  - e. uzgodnione zostały zasady utrzymania wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych oraz warunki pobierania wody z punktów czerpalnych znajdujących się poza lokalem;
  - f. uzgodniony został przez strony sposób przerwania dostawy wody do lokalu bez zakłócania dostaw wody do pozostałych lokali;
  - g. uzgodniony został sposób przerywania dostarczania wody do punktów czerpalnych znajdujących się poza lokalem bez zakłócenia dostawy wody do lokali.
4. W uzasadnionych przypadkach Przedsiębiorstwo może zawrzeć umowę z osobami korzystającymi z lokali również w przypadku, gdy nie są spełnione powyższe warunki.
5. Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu umowy, Przedsiębiorstwo dokonuje zamknięcia przyłącza wodnego i/lub kanalizacyjnego oraz demontuje wodomierz główny.

## **Rozdział 4**

### **SPOSÓB ROZLICZEŃ W OPARCIU O CENY I STAWKI OPŁAT USTALONYCH W TARYFACH**

## **§ 7**

1. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie

ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcami usług w oparciu o ceny i stawki określone w ogłoszonych taryfach oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.

2. Taryfy, o których mowa w ust.1 zatwierdzane są przez Radę Gminy i obowiązują przez rok od daty ich zatwierdzenia.
3. Przedsiębiorstwo ogłasza zatwierdzone taryfy w miejscowej prasie, lub w sposób zwyczajowo przyjęty, w terminie do 7 dni od dnia podjęcia uchwały o ich zatwierdzeniu przez Radę Gminy. W przypadku gdy Rada Gminy nie podejmie uchwały w ustawowym terminie określonym w art. 24 ustawy Przedsiębiorstwo ogłasza taryfy w sposób przewidziany powyżej w terminie 7 dni przed dniem ich wejścia w życie.
4. Wejście w życie nowych taryf nie stanowi zmiany umowy.

### **§ 8**

1. Ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone w rozporządzeniu ministra infrastruktury.
2. W przypadku zawarcia umów z użytkownikami lokali w budynkach wielolokalowych, ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie wskazań wodomierzy mieszkaniowych z uwzględnieniem różnicy wskazań wodomierza głównego i sumą wskazań wodomierzy mieszkaniowych.

### **§ 9**

1. W przypadku niesprawności wodomierza głównego, jeżeli umowa nie stanowi inaczej, ilość pobranej wody ustala się na podstawie:
  - a. średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza;
  - b. lub na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego.
2. Przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza głównego w przypadku stwierdzenia przez siebie takiej konieczności. Sprawdzenie wodomierza może być dokonane również na wniosek Odbiorcy usług. Wówczas jednak koszty sprawdzania ponosi Odbiorca usług, jeśli wodomierz był sprawny.

### **§ 10**

1. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych, a w przypadku ich braku jako równą ilości pobranej wody.
2. W rozliczeniach ilości odprowadzanych ścieków uwzględnia się ilość bezpowrotnie zużytej wody, pod warunkiem, że wielkość zużycia wody na ten cel ustalona jest na podstawie wskazań dodatkowego wodomierza zainstalowanego zgodnie z warunkami określonymi przez Przedsiębiorstwo i na koszt Odbiorcy usług.

## § 11

Za wodę pobraną:

- a. z publicznych studni lub źródeł ulicznych,
- b. do zasilenia publicznych fontann,
- c. na cele przeciwpożarowe,
- d. do zraszania publicznych ulic, terenów zielonych

Gmina obciąża Urząd Gminy na podstawie cen i stawek opłat ustalonych w taryfie.

## § 12

1. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wystawienia.
2. Zapłata za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki wnoszona jest za okres obrachunkowy określony w umowie, w której podane są również skutki niedotrzymania terminu zapłaty i sposób uiszczania opłat.
3. Długość okresu obrachunkowego określa umowa, przy czym jest to okres nie krótszy niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż trzy miesiące.
4. Zgłoszenie przez Odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.
5. W przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub, na żądanie Odbiorcy usług, zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.

## Rozdział 5

### WARUNKI PRZYŁĄCZENIA DO SIECI

## §13

1. Przedsiębiorstwo jest obowiązane przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie, jeżeli są spełnione warunki określone w rozdziale 5 oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług.
2. Możliwości te uwarunkowane są usytuowaniem nieruchomości względem sieci oraz zdolnością dostawy wody z istniejącej sieci wodociągowej i przepustowością sieci kanalizacyjnej.

## § 14

1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie jej nieruchomości do sieci składa Przedsiębiorstwu wnioski o wydanie warunków technicznych na dostawę wody/odprowadzenie ścieków.
2. Wzór i zawartość wniosku ustala Przedsiębiorstwo i udostępnia osobom ubiegającym się.

3. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien w szczególności zawierać:
  - a. dane identyfikujące wnioskodawcę;
  - b. adres podłączanej nieruchomości;
  - c. nr działki ewidencyjnej;
  - d. rodzaj przyłącza (wodociągowe, kanalizacyjne);
  - e. charakterystykę zużycia wody (ilość, przeznaczenie, charakter zużycia);
  - f. charakterystykę ścieków (socjalno-bytowe, gospodarcze);
  - g. rodzaj nieruchomości;
  - h. ilości osób zamieszkujących w nieruchomości.
4. Do wniosku należy dołączyć:
  - a. dokument potwierdzający tytuł prawny do nieruchomości;
  - b. mapę określającą usytuowanie nieruchomości względem sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

## **§ 15**

1. W przypadku, gdy spełnione są warunki techniczne, umożliwiające podłączenie nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo w terminie do 14 dni od dnia złożenia wniosku wydaje Warunki Techniczne dla realizacji przyłącza wodociągowego/kanalizacyjnego w danej nieruchomości.
2. Warunki o których mowa w ust. 1 powinny zawierać, co najmniej:
  - a. wskazanie miejsca i sposobu przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej;
  - b. wymogi techniczne materiałów do budowy;
  - c. zawierać informację o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinna przedłożyć osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci oraz podmiotach z jakimi należy uzgodnić, lub do jakich należy zgłosić fakt przyłączenia oraz projekt przyłącza;
  - d. zakres prac projektowych;
  - e. wskazywać okres ważności wydanych warunków technicznych.
3. Warunkiem przystąpienia do robót przyłączeniowych jest wcześniejsze uzgodnienie z Przedsiębiorstwem terminu rozpoczęcia prac.

## **§ 16**

1. Odbiorca usług realizuje na swój koszt:
  - a. przyłącze wodociągowe;
  - b. przyłącze kanalizacyjne.
2. Przedsiębiorstwo dokonuje protokolarnego odbioru wykonanych robót i montuje wodomierz główny.



## **§ 17**

1. Umowa o budowę przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego do nieruchomości określa m.in.:
  - a. strony zawierające umowę;
  - b. podmiot eksploatujący przyłącze wodociągowe i/lub kanalizacyjne po ich wykonaniu;
  - c. własność przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego po ich wykonaniu;
  - d. sposób finansowania inwestycji.
2. Podpisanie umowy wskazanej w ust.1 stanowi podstawę do rozpoczęcia realizacji prac projektowych.

## **§ 18**

Odbiorca usług zobowiązany jest do zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzania ścieków określonej w § 5 ust. 1 regulaminu w terminie 7 dni od dnia podpisania protokołu odbioru przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego.

## **Rozdział 6**

### **TECHNICZNE WARUNKI OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚCI DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWYCH I KANALIZACYJNYCH**

## **§ 19**

1. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia nowego Odbiorcy usług do istniejącej sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej, jeżeli w wyniku przyłączenia warunki techniczne pogorszą się tak, że nie zostanie zachowany minimalny poziom usług, a w szczególności, jeżeli zabraknie wymaganych zdolności produkcyjnych ujęć stacji uzdatniania i oczyszczalni ścieków oraz zdolności dostawczych istniejących układów dystrybucji wody i odprowadzania ścieków.
2. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia nowego Odbiorcy usług do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, jeżeli przyłączenie do sieci spowoduje obniżenie poziomu usług w stopniu takim, że nie będą spełnione wymagania określające minimalny poziom usług.
3. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci, jeżeli nie posiada technicznych możliwości świadczenia usług.
4. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci jeśli przyłącze zostało wykonane bez uzyskania zgody Przedsiębiorstwa bądź zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi.

5. Informacje dotyczące dostępu do usług wodociagowych i kanalizacyjnych przyszli Odbiorcy usług mogą uzyskać w:
  - a. Urzędzie Gminy, który udostępni nieodpłatnie wgląd w:
    - i. studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego Gminy;
    - ii. miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego;
    - iii. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków.
  - b. Przedsiębiorstwie, które udostępni nieodpłatnie wgląd w:
    - i. plany rozwoju;
    - ii. regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

## **Rozdział 7**

### **SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WYKONANEGO PRZYŁĄCZA**

#### **§ 20**

1. W ramach prac związanych z odbiorem Przyłącza, Przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez Przedsiębiorstwo „Warunkami technicznymi dla realizacji przyłącza wodociagowego/ kanalizacyjnego” oraz projektami przyłącza.
2. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu należy zgłosić do odbioru przed zasypaniem.
3. Przed ich zasypaniem należy wykonać powykonawczą inwentaryzację geodezyjną i przekazać ją Przedsiębiorstwu nie później niż w terminie 30 dni od dnia wykonania przyłącza.
4. Po zgłoszeniu gotowości do odbioru przez Odbiorcę usług Przedsiębiorstwo uzgadnia termin odbioru.
5. Potwierdzeniem dokonania odbioru będzie podpisany przez obie strony Protokół z technicznego odbioru przyłączy do sieci wod - kan, którego wzór określi Przedsiębiorstwo.

#### **§ 21**

1. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza powinno zawierać co najmniej:
  - a. dane identyfikujące Wykonawcę;
  - b. termin odbioru proponowany przez Wykonawcę;
  - c. inne warunki odbioru.
2. Protokół odbioru technicznego powinien zawierać co najmniej:
  - a. dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru;
  - b. rodzaj odprowadzanych ścieków (w przypadku przyłącza kanalizacyjnego);
  - c. podpisy osób dokonujących odbioru.

## **Rozdział 8**

### **STANDARDY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI USŁUG I ODPOWIEDNICH PARAMETRÓW WODY I ŚCIEKÓW**

#### **§ 22**

1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielenia Odbiorcom usług informacji dotyczących:
  - a. występujących zakłóceń w zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków;
  - b. awarii urządzeń wodociagowych i kanalizacyjnych;
  - c. planowanych przerw w świadczeniu usług;
  - d. warunków przyłączenia się do sieci wodociagowej i kanalizacyjnej przez nowych Odbiorców usług;
  - e. prawidłowego sposobu wykonywania przez Odbiorcę usług umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.
2. Wstrzymanie dostawy wody i odprowadzania ścieków może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców w przypadkach, gdy występują warunki stwarzające zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiające świadczenie usług.
3. O wstrzymaniu dostawy wody i odprowadzania ścieków, o którym mowa w ust. 2, Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców usług niezwłocznie, w sposób przyjęty zwyczajowo.

## **Rozdział 9**

### **STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG**

#### **§ 23**

Przedsiębiorstwo zapewnia odpowiedni poziom obsługi klienta przez:

- a. udzielanie informacji dotyczących realizacji oferowanych usług oraz informacji o obowiązujących taryfach.

#### **§ 24**

Jeżeli strony nie ustaliły w umowie inaczej, obowiązują następujące wymagania dotyczące udzielania informacji i odpowiedzi w związku z zakłóceniami w dostawie wody i odbiorze ścieków:

- a. w przypadku przerwy w dostawie wody lub odbioru ścieków z powodu awarii-udzielenie informacji dotyczących określenia przewidywanego terminu usunięcia awarii i wznowienia usługi następuje w ciągu 12 godzin;
- b. w przypadku planowanych przerw w dostawie wody z powodów technicznych-powiadomienie odbiorcy następuje w sposób zwyczajowo przyjęty na 48

godzin przed przewidywaną przerwą.

### **§ 25**

1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących wykonywania przez Przedsiębiorcę umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi.
2. Reklamacje, o których mowa w ust. 1, wnoszone są na piśmie osobiście przez zainteresowanego w siedzibie Przedsiębiorstwa, listem poleconym lub za pomocą poczty elektronicznej i rozpatrywane zgodnie z procedurą dotyczącą sposobu załatwiania reklamacji.
3. Odbiorca jest powiadamiany listem poleconym bądź drogą elektroniczną o sposobie załatwienia reklamacji w terminie 14 dni od daty wpływu reklamacji do Przedsiębiorstwa.

## **Rozdział 10**

### **PRAWA I OBOWIĄZKI PRZEDSIĘBIORSTWA I ODBIORCY USŁUG PO PRZYŁĄCZENIU DO SIECI**

### **§ 26**

1. Przedsiębiorstwo jest obowiązane do prowadzenia bieżącej kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków bytowych i ścieków przemysłowych oraz kontroli przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, określonych w art. 9 i 10 ustawy.
2. Przedstawiciele Przedsiębiorstwa, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia, mają prawo wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń Odbiorcy, w celu przeprowadzenia kontroli urządzenia pomiarowego, wodomierza głównego lub wodomierzy mieszkaniowych i dokonania odczytu ich wskazań, dokonania badań i pomiarów, przeprowadzenia przeglądów i napraw urządzeń posiadanych przez Przedsiębiorstwo, a także sprawdzenia ilości i jakości ścieków wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej.

### **§ 27**

1. Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody lub odciąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli:
  - a. przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa,
  - b. odbiorca usług nie uiścił opłat za pełne dwa okresy obrachunkowe następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej zapłaty,
  - c. jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymagań określonych w przepisach prawa,

- d. stwierdzono nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków, np. bez zawarcia umowy lub przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach do pomiaru ścieków.
2. W przypadku odcięcia dostawy wody Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udostępnienia zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformowania o możliwościach korzystania z tego punktu.
3. Przedsiębiorstwo o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego oraz o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru wody zawiadamia powiatowego inspektora sanitarnego, urząd gminy oraz odbiorcę usług co najmniej na 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

### **§ 28**

1. Odbiorca usług odpowiada za zapewnienie niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych włącznie z urządzeniem do pomiarów ilości odprowadzanych ścieków, jeżeli umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków nie stanowi inaczej.
2. Odbiorca usług obowiązany jest do użytkowania instalacji wodociągowej i kanalizacyjnej oraz przyłączy w sposób:
  - a. eliminujący możliwość skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej,
  - b. nie powoduje zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej.
3. Odbiorca usług odpowiada za zabezpieczenie wodomierzy i urządzeń pomiarowych przed uszkodzeniami mechanicznymi, skutkami niskich temperatur, a także przed dostępem osób nie uprawnionych do pomieszczenia, w którym zainstalowany jest wodomierz główny.
4. Odbiorca usług umożliwia upoważnionym przedstawicielom Przedsiębiorstwa wstęp na teren nieruchomości i do pomieszczeń w celach określonych w § 26 ust. 2.

## **Rozdział 11**

### **WARUNKI DOSTAWY WODY NA CELE PRZECIWOŻAROWE**

#### **§ 29**

1. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna w urządzeń wodociągowych posiadanych przez Przedsiębiorstwo, a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.
2. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci,

pozostającej w posiadaniu Przedsiębiorcy, są jednostki Państwowej Straży Pożarnej oraz jednostki Ochotniczej Straży Pożarnej.

3. Gmina obciąża Urząd Gminy za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe według zasad uzgodnionych z Urzędem Gminy w odrębnych umowach.

## **Rozdział 12**

### **POSTANOWIENIA DODATKOWE I KOŃCOWE**

#### **§ 30**

1. Przedsiębiorstwo obciąża Wykonawcę lub Inwestora za uszkodzenia powstałe w trakcie prowadzonych przez nich robót kosztami naprawy uszkodzonej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej.
2. Przedsiębiorstwo obciąża Odbiorcę Usług kosztami związanymi z usunięciem szkód, jeżeli Odbiorca Usług spowoduje swoim działaniem lub zaniechaniem powstanie szkody na sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej.

#### **§ 31**

W sprawach nie objętych niniejszym regulaminem stosowane są przepisy prawa, a w szczególności ustawy z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków (Dz.U. 2006 nr 123,poz.858) wraz z przepisami wykonawczymi.