

**Projekt**

druk nr .....

**UCHWAŁA NR XLV/.../21  
RADY MIASTA KOŚCIERZYNA**

z dnia 27 października 2021 r.

**w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy  
Miejskiej Kościerzyna**

Na podstawie 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), art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020r., poz. 2028 z późn. zm.), po zasięgnięciu opinii Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie w Gdańsku.

**Rada Miasta Kościerzyna na wniosek Burmistrza Miasta Kościerzyna uchwała, co następuje:**

§ 1. Uchwała się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miejskiej Kościerzyna, który stanowi załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta.

§ 3. Traci moc Uchwała nr LXVII/539/18 Rady Miasta Kościerzyna z dnia 26 września 2018 r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miejskiej Kościerzyna (Dz. U. Woj. Pom. z 2018 r., poz. 4052).

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

Przewodniczący Rady Miasta  
Kościerzyna

**Helena Kaszubowska-Nitz**

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

### **Rozdział 1. PRZEPISY OGÓLNE**

§ 1. Regulamin określa zasady zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego na terenie Miejskiej Kościerzyna i miejscowości: Kościerzyna - Stare Nadleśnictwo, części miejscowości Kościerska Huta oraz części działek położonych w obrębie geodezyjnym Nowy Klincz, na terenie Gminy Kościerzyna w tym prawa i obowiązki przedsiębiorstwa oraz odbiorców.

§ 2. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

- 1) odbiorca - odbiorca usług, o którym mowa w ustawie;
- 2) przedsiębiorstwo - przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, o którym mowa w ustawie;
- 3) umowa - umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, o której mowa w ustawie;
- 4) urządzenie pomiarowe - przyrząd pomiarowy, o którym mowa w ustawie;
- 5) wodomierz główny - przyrząd pomiarowy, o którym mowa w ustawie;
- 6) ustawa - ustawa z dnia 07.06.2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 2028 z późn. zm.).

### **Rozdział 2. MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

§ 3. 1. Cel poboru wody określa umowa zawierana przez przedsiębiorstwo z odbiorcą.

2. W zakresie dostarczania wody Przedsiębiorstwo jest zobowiązane w szczególności do:

- 1) zapewnienia zgodnie z przepisami ustawy, zdolności posiadanych urządzeń wodociągowych do dostarczania wody w sposób ciągły i niezawodny,
- 2) dostawy wody do nieruchomości o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi w ilości co najmniej 0,2 m<sup>3</sup> na odbiorca/dobę,
- 3) zapewnienia dostawy wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym,
- 4) zapewnienia zdolności posiadanych urządzeń wodociągowych do dostaw wody o parametrach nieprzekraczających:
  - odczyn: 6,5-9,5 pH,
  - mangan: 50 µg/dm<sup>3</sup>,
  - żelazo: 200 µg/dm<sup>3</sup>,
  - przewodność elektryczna właściwa: 2500 µS/cm
  - liczba bakterii Escherichia coli: 0/100 ml,
  - liczba bakterii grupy coli: 0/100 ml,
- 5) zainstalowania i utrzymania na własny koszt wodomierza głównego, po odbiorze technicznym przyłącza i zawarciu umowy,
- 6) prowadzenia na własny koszt kontroli jakości dostarczanej wody.

3. W zakresie odbioru ścieków Przedsiębiorstwo jest zobowiązane w szczególności do:

- 1) odbierania ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami w ilości i jakości określonej w zatwierdzonej przez przedsiębiorstwo dokumentacji projektowej przyłącza lub w warunkach technicznych przyłączenia nieruchomości, lub w umowie,
- 2) zapewnianie należytych warunków 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,
- 3) zapewnienia zdolności posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny,
- 4) odbierania i oczyszczania ścieków wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych.

### **Rozdział 3.**

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

§ 4. 1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą między Przedsiębiorstwem, a odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 Ustawy.

2. W terminie do 14 dni od dnia złożenia przez przyszłego odbiorcę usług wniosku o zawarcie umowy, o którym mowa § 6 niniejszego Regulaminu, Przedsiębiorstwo sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzanie ścieków.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne udostępnia na swojej stronie internetowej aktualnie obowiązujące ogólne warunki umów, o ile się nimi posługuje.

4. Umowa o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzanie ścieków może być zawarta na czas określony lub nieokreślony.

§ 5. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z Przedsiębiorstwem powinien w szczególności określać:

- 1) imię, nazwisko (lub nazwę), adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy,
- 2) wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę,
- 3) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej Przedsiębiorstwa, czy też posiada własne ujęcie wody,
- 4) oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej Przedsiębiorstwa, czy też wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków,
- 5) oświadczenie wnioskodawcy na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczaną wodę,
- 6) oświadczenie wnioskodawcy jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy (przemysłowe, bytowe albo komunalne).

§ 6. Wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne z osobą korzystającą z lokalu powinien zawierać elementy wskazane w § 5 Regulaminu, a ponadto:

- 1) imię, nazwisko (lub nazwę) oraz adres osoby korzystającej z lokalu, co do której składany jest wniosek o zawarcie umowy,
- 2) wskazanie lokalu, co do którego wnioskodawca żąda zawarcia umowy.

### **Rozdział 4.**

#### **SPOSOBY ROZLICZEŃ W OPARCIU O CENY I STAWKI OPŁAT USTALONE W TARYFACH**

§ 7. 1. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo z odbiorcami w oparciu o ceny i stawki opłat określone w ogłoszonych aktualnych taryfach oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.

2. Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług są określone w umowie.

3. W uzasadnionych przypadkach przedsiębiorstwo może wyrazić zgodę na dokonanie odczytów wodomierzy i urządzeń pomiarowych przez odbiorcę.

§ 8. 1. Ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie odczytu wodomierza głównego.

2. 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.

3. W przypadku zawarcia umów z osobami korzystającymi z lokali w budynkach wielolokalowych, ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie wodomierzy zainstalowanych przy wszystkich punktach czerpalnych, z uwzględnieniem różnicy występującej pomiędzy odczytem wodomierza głównego i sumą odczytanych wodomierzy przy punktach czerpalnych.

**§ 9.** Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.

W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

**§ 10. 1.** Korekta rozliczeń za czas niesprawności wodomierza lub urządzenia pomiarowego, stwierdzona na podstawie ekspertyzy, może być dokonana za okres od ostatniego odczytu poprzedzającego stwierdzenie niesprawności do dnia jej usunięcia.

2. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości działania wodomierza głównego, urządzenia pomiarowego lub własnego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego działania wodomierza, urządzenia pomiarowego lub własnego, a gdy nie jest to możliwe- na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczyny śródmiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza urządzenia pomiarowego lub własnego.

**§ 11.** W przypadku bezumownego poboru wody lub wprowadzania ścieków do urządzeń przedsiębiorstwa oraz w przypadku zerwania plomb lub zaboru lub uszkodzenia wodomierza albo urządzenia pomiarowego, należność za pobraną wodę lub odprowadzone ścieki zostanie ustalona na podstawie przeciętnych norm zużycia wody dla poszczególnych odbiorców usług, zgodnie z art. 27 ust. 3 ustawy.

**§ 12. 1.** Strony określą w umowie czas dokonywania odczytów zgodny z okresem obrachunkowym oraz skutki niedotrzymania terminu zapłaty, jak również sposób uiszczania opłat.

2. Wniesienie przez odbiorcę reklamacji, co do wysokości faktury, nie wstrzymuje obowiązku uregulowania należności.

## **Rozdział 5.**

### **WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI ORAZ SPOSÓB DOKONYWANIA PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE ODBIORU WYKONANEGO PRZYŁĄCZA**

**§ 13. 1.** Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie.

2. Z wnioskiem o wydanie technicznych warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej występuje osoba, która składa oświadczenie o posiadanym tytule prawnym do korzystania z nieruchomości albo osoba, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym

3. Elementy wniosku o wydanie warunków przyłączenia i załączniki określa ustawa.

4. Przedsiębiorstwo wydaje warunki przyłączenia do sieci albo uzasadnia odmowę ich wydania, w terminie:

- 1) 21 dni – od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w przypadku budynków mieszkalnych jednorodzinnych, w tym znajdujących się w zabudowie zagrodowej;
- 2) 45 dni – od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w pozostałych przypadkach.

5. W uzasadnionych przypadkach przedsiębiorstwo wodociągowo- kanalizacyjne może przedłużyć terminy określone w ust. 3, odpowiednio o kolejne 21 albo 45 dnia, po uprzednim zawiadomieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci z podaniem uzasadnienia przyczyn tego przedłużenia.

6. Wydane warunki przyłączenia nieruchomości do sieci ważne są przez okres 2 lat od dnia ich wydania.

7. Warunki przyłączenia do sieci powinny, w szczególności określać:

- 1) lokalizację nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie,
- 2) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej,

- 3) wymogi dotyczące budowy przyłączy,
- 4) miejsca zainstalowania wodomierza oraz ewentualnie miejsca zainstalowania urządzenia pomiarowego liczącego ilość odprowadzanych ścieków,
- 5) dopuszczalna ilość i jakość odprowadzanych ścieków przemysłowych,
- 6) zakres dokumentacji technicznej, którą opracowuje osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci i zakres uzgodnień,
- 7) termin ważności warunków przyłączenia.

8. Warunki techniczne przyłączenia stanowią podstawę do rozpoczęcia realizacji prac projektowych.

9. Określone w warunkach technicznych przyłączenia próby i odbiory częściowe i końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

10. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w ust. 9 są potwierdzane przez strony w protokołach.

**§ 14. 1.** Na podstawie warunków przyłączenia podmiot przyłączany zapewnia sporządzenie planu sytuacyjnego, o którym mowa w art. 29a ust. 1 Ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. –Prawo Budowlane (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1333 z późn. zm.) przez osobę mającą stosowne uprawnienia budowlane.

2. Plan sytuacyjny zawiera:

- 1) część tekstową: opis techniczny, w tym obliczenia dotyczące średnicy przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego, doboru wodomierza lub urządzenia pomiarowego, sposobu odprowadzania wód deszczowych z nieruchomości;
- 2) część rysunkową: profile przyłączy, sieci, schemat urządzenia pomiarowego lub węzła wodomierzowego z lokalizacją zaworu antyskażeniowego.

3. Przed zawarciem umowy przedsiębiorstwo dokonuje odbioru technicznego wykonanego przyłącza w formie protokołu odbioru, celem stwierdzenia czy zostały spełnione warunki techniczne przyłączenia określone przez przedsiębiorstwo.

**§ 15. 1.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac przyłączeniowych z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia sporządzając stosowny protokół odbioru technicznego przyłącza. Określone w warunkach technicznych 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 pięciodniowym wyprzedzeniem.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie może odmówić odbioru przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego wykonanego, zgodnie z warunkami przyłączenia do sieci wydanymi przez to przedsiębiorstwo.

3. Warunkiem dokonania odbioru przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego, wykonanego zgodnie z warunkami przyłączenia do sieci wydanymi przez to przedsiębiorstwo, nie może być uzyskanie pozwolenia na budowę albo dokonanie zgłoszenia robót budowlanych, jeżeli nie są one wymagane na podstawie przepisów ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane.

4. Odbiór prac ulegających zakryciu (zasypaniu), w tym częściowemu zakryciu (zasypaniu), podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).

5. Protokół odbioru technicznego przyłącza stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania przyłącza i jego podpisanie przez strony upoważnia odbiorcę do złożenia wniosku o zawarcie umowy.

## **Rozdział 6.**

### **TECHNICZNE WARUNKI OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚCI DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH**

**§ 16. 1.** Przyłączenie nieruchomości do sieci może nastąpić, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone w regulaminie oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług.

2. Dostępność do usług wodociągowo-kanalizacyjnych jest uzależniona od:

- 1) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych w bezpośrednim otoczeniu przyłączanej nieruchomości lub obiektu zapewniających zachowanie świadczenia

minimalnego poziomu usług, dojazdu i dostęp do studni rewizyjnych bądź przyjęcia realizacji takich urządzeń w aktualnym wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo- kanalizacyjnego

2) możliwości technicznych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo- kanalizacyjnego, wynikających z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne i prawne możliwości pozyskania przez przedsiębiorstwo wodociągowo- kanalizacyjne wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność źródeł wody) lub jej dostawy (zdolność układów dystrybucji) wody, jak i również możliwości odbioru i oczyszczania ścieków (wydajność oczyszczalni, zdolności przesyłowe przepompowni).

§ 17. Przedsiębiorstwo jest obowiązane przyłączyć do sieci nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, jeżeli są spełnione wymogi warunków technicznych przyłączenia oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług.

### **Rozdział 7.**

## **SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI USŁUG I ODPOWIEDNIH PARAMETRÓW DOSTARCZANEJ WODY I WPROWADZANYCH DO SIECI KANALIZACYJNEJ ŚCIEKÓW**

§ 18. 1. Przedsiębiorstwo ma obowiązek poinformowania odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 72 godzinnym.

2. Przedsiębiorstwo ma również obowiązek niezwłocznie poinformować odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile ich czas trwania przekracza 6 godzin.

3. W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo może o zdarzeniach wskazanych w ust. 2 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości, o ile planowany czas trwania przerwy w dostawie wody nie przekracza 12 godzin.

4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

§ 19. W przypadku niedotrzymania odpowiednich parametrów dostarczanej wody, przedsiębiorstwo ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, w szczególności w lokalnych środkach masowego przekazu i na swojej stronie internetowej

§ 20. Przedsiębiorstwo ma prawo ograniczyć lub wstrzymać świadczenie usług bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców wyłącznie z ważnych powodów, a w szczególności:

- a) wystąpienia awarii na przyłączach i sieciach: wodociągowej lub kanalizacyjnej, a także ujęciu wody oraz oczyszczalni ścieków lub przepompowni, bezpośrednio wpływającej na możliwość świadczenia usług,
- b) wystąpienia bezpośredniego zagrożenia dla życia lub zdrowia ludzkiego albo środowiska naturalnego,
- c) wystąpienia siły wyższej, uniemożliwiającej dalsze świadczenie usług,
- d) zagrożenia prawidłowego funkcjonowania elementów systemu kanalizacyjnego na skutek zrzutu specyficznego rodzaju ścieków,
- e) w związku z potrzebami przeciwpożarowymi.

**Rozdział 8.**  
**STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG, W TYM SPOSOBY ZAŁATWIANIA**  
**REKLAMACJI ORAZ WYMIANY INFORMACJI DOTYCZĄCYCH W SZCZEGÓLNOŚCI**  
**ZAKŁÓCEŃ W DOSTAWIE WODY I ODPROWADZANIU ŚCIEKÓW**

**§ 21.** 1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielania wszelkich istotnych informacji dotyczących:

- 1) warunków technicznych przyłączenia się do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej przez nowych odbiorców;
- 2) występujących zakłóceń w dostawach wody lub odprowadzaniu ścieków;
- 3) występujących awarii urządzeń wodociagowych lub urządzeń kanalizacyjnych;
- 4) planowanych przerw w świadczeniu usług.

2. Przedsiębiorstwo udziela informacji za pośrednictwem telefonu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 3 dni.

3. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie 14 dni od otrzymania prośby, chyba że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zaznaczy, iż informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 2.

4. Jeżeli do udzielenia informacji niezbędne jest dokonanie ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust. 2 i 3, przedsiębiorstwo przed upływem tych terminów informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielenia odpowiedzi. Termin ten w żadnym wypadku nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia prośby.

**§ 22.** 1. Każdy odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez przedsiębiorstwo umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.

2. Reklamacja może być składana w dowolnej formie (via email, pisemnie itp.), po powzięciu informacji o wystąpieniu zdarzenia stanowiącego podstawę jej złożenia.

3. Reklamacje powinny zawierać m. in.:

- a) imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację,
- b) przedmiot reklamacji,
- c) uzasadnienie,
- d) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację,
- e) inne dowody umożliwiające jej rozpatrzenie.

4. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia jej złożenia lub doręczenia przedsiębiorstwu. W przypadkach wymagających wykonania dodatkowych ekspertyz, termin ten może zostać wydłużony do momentu ich otrzymania, o czym odbiorca zostanie powiadomiony stosownym pismem.

5. W przypadku, gdy reklamacja dotycząca nieprawidłowych wskazań wodomierza głównego lub jakości wody nie zostanie uwzględniona w całości lub w części, Odbiorca ma prawo w terminie 14 dni od otrzymania odpowiedzi na reklamację złożyć wniosek o przeprowadzenie ekspertyzy wodomierza lub badania jakości wody.

Jeżeli ekspertyza lub badanie potwierdzą nieprawidłowość wskazań wodomierza głównego albo fakt, że jakość wody nie odpowiada wymogom, jakim powinna odpowiadać woda przeznaczona do spożycia przez ludzi, koszt ich przeprowadzenia ponosi przedsiębiorstwo, w przeciwnym zaś przypadku Odbiorca.

6. W przypadku, gdy reklamacja dotycząca nieprawidłowych wskazań wodomierza głównego zostanie uwzględniona w całości lub w części, Przedsiębiorstwo dokonuje stosownej korekty faktury będącej przedmiotem tej reklamacji.

7. W przypadku, gdy reklamacja dotycząca jakości wody zostanie uwzględniona w całości lub w części, przedsiębiorstwo dokonuje stosownej korekty faktury będącej przedmiotem reklamacji.

§ 23. 1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do wyznaczenia komórki organizacyjnej odpowiedzialnej za kontakty z odbiorcami oraz osobami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci, w tym za przyjmowanie i rozpatrywanie reklamacji.

2. Stosowna informacja zawiera co najmniej: wskazanie komórki upoważnionej do kontaktów z odbiorcami i osobami ubiegającymi się o przyłączenie oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji, numery kontaktowe oraz godziny pracy, winna być wywieszona w siedzibie przedsiębiorstwa i na jego stronie internetowej.

§ 24. 1. W siedzibie przedsiębiorstwa oraz na jego stronie internetowej winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:

- 1) aktualnie obowiązujące na terenie gminy taryfy cen i stawek opłat;
- 2) tekst jednolity „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków”, obowiązującego na terenie gminy;
- 3) ocena jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi;
- 4) tekst jednolity ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków wraz z wszystkimi aktami wykonawczymi wydanymi na podstawie ustawy.

2. Przedsiębiorstwo nie ma obowiązku udostępniania dokumentów, o których mowa w ust. 1 poza swoją siedzibą.

## **Rozdział 9.**

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

§ 25. Woda do celów przeciwpożarowych dla obiektów jest dostępna przede wszystkim z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej, będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa.

§ 26. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa są jednostki straży pożarnej.

§ 27. Zapewnienie dostawy wody na cele przeciwpożarowe odbywa się w następujący sposób:

- 1) pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci dokonywany jest w miejscach uzgodnionych z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, a przede wszystkim z opomiarowaniem hydrantów przeciwpożarowych;
- 2) w przypadku poboru wody na cele ppoż. z urządzeń wodociągowych, którymi woda dostarczana jest dla innych odbiorców, jednostka niezwłocznie przekazuje przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu informację o ilości pobranej wody,
- 3) ilość wody pobranej na cele ppoż. wraz z określeniem nieopomiarowanych punktów jej poboru jest ustalana na podstawie pisemnych lub telefonicznych informacji składanych przez jednostkę Straży Pożarnej.

## **Rozdział 10.**

### **PRZEPISY KOŃCOWE**

§ 28. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają przepisy Ustawy, wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie