



# DZIENNIK URZĘDOWY

## WOJEWÓDZTWA MAZOWIECKIEGO

---

Warszawa, dnia 17 czerwca 2016 r.

Poz. 5447

### UCHWAŁA NR XVII/123/2016 RADY GMINY STANISŁAWÓW

z dnia 30 maja 2016 r.

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

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2016 r., poz. 446) oraz art. 19 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2015r., poz. 139) Rada Gminy Stanisławów uchwala, co następuje:

- § 1. Przyjmuje się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Stanisławów w treści stanowiącej załącznik do niniejszej uchwały.
- § 2. 1. Uchwała podlega ogłoszeniu w Dzienniku Urzędowym Województwa Mazowieckiego.  
2. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia.
- § 3. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Stanisławów.
- § 4. Traci moc Uchwała Nr XIII/72/2008 Rady Gminy Stanisławów z dnia 14 lutego 2008 roku w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Stanisławów.

Przewodniczący Rady Gminy

**Elżbieta Król**

Załącznik do Uchwały Nr XVII/123/2016  
Rady Gminy Stanisławów  
z dnia 30 maja 2016 r.

## **REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY STANISŁAWÓW.**

### **Rozdział 1. Przepisy ogólne**

§ 1. Regulamin określa zasady zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego na terenie Gminy Stanisławów, w tym prawa i obowiązki przedsiębiorstw oraz odbiorców.

§ 2. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

- 1) ustawa – ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2015 r. poz. 139),
- 2) ilekroć w niniejszym regulaminie mowa o przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym należy przez to rozumieć Referat Gospodarki Komunalnej Urzędu Gminy Stanisławów.
- 3) użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty wyższego rzędu, w tym w szczególności Ustawa.

### **Rozdział 2.**

#### **Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków oraz obowiązki odbiorców warunkujące jego utrzymanie**

§ 3. 1. Ilość wody dostarczonej odbiorcom oraz ilość odprowadzanych ścieków, minimalne ciśnienie utrzymywane w miejscu przyłączenia do sieci wodociągowej określa umowa. Umowa może również ustalać dopuszczalny poziom zanieczyszczeń ścieków wprowadzanych przez odbiorców. W umowie przedsiębiorstwo może zaniechać ustaleń dotyczących minimalnego ciśnienia, jeżeli w wydanych warunkach przyłączenia do sieci zalecano odbiorcy wyposażenie instalacji w urządzenie do lokalnego podnoszenia ciśnienia.

2. Wskaźniki charakteryzujące poziom usług, inne niż te, które są określone w przepisach ustawy

oraz w pozwoleniu wodnoprawnym, określa zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, udzielone decyzją wójta.

§ 4. 1. Przedsiębiorstwo, zgodnie z przepisami ustawy, ma obowiązek zapewnić:

- 1) zdolności dostawcze posiadanego przyłącza wodociągowego, zapewniając dostawę wody do odbiorcy, w ilości ustalonej w umowie,
- 2) przepustowość posiadanego przyłącza kanalizacyjnego, zapewniając odprowadzanie ścieków, w ilości ustalonej w umowie,
- 3) dostawę wody, o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi,
- 4) ciągłość i niezawodność dostaw wody oraz odprowadzania ścieków z/do posiadanych przez przedsiębiorstwo urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

2. Przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnić utrzymanie sprawności technicznej i zdolności posiadanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych do realizacji dostaw w sposób ciągły

i niezawodny, a także zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody i oczyszczania odprowadzanych ścieków, a w szczególności:

- 1) Przedsiębiorstwo zapewnia następujący minimalny poziom usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę:

- dostawę wody przez sieć wodociągową o ciśnieniu w przyłączy wodociągowym przy wodomierzu głównym zgodnym z Rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 w sprawie warunków technicznych, jakimi powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (Dz. U. z 2002 nr 75 poz. 690 ze zm.) wynoszącym nie mniej niż 0,05 MPa (0,5 bara) i nie więcej niż 0,6 MPa (6 barów),
  - dostawę wody o jakości spełniającej warunki określone w Rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 29 marca 2007 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. z 2007 nr 61 poz. 417 ze zm.),
- 2) Przedsiębiorstwo zapewnia następujący minimalny poziom usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków:
- odbiór ścieków poprzez sieć kanalizacyjną w sposób ciągły,
  - w przypadku awarii sieci kanalizacyjnej odbiór ścieków przez wozy asenizacyjne lub przez przepompownie,
  - ścieki dowozowe z terenu Gminy Stanisławów mogą być dowożone do oczyszczalni ścieków w Retkowie przez zarejestrowanych przewoźników.

§ 5. Odbiorcy są zobowiązani do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób niepowodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo, a w szczególności do:

- 1) utrzymania instalacji wodociągowych w stanie technicznym uniemożliwiającym wtórne zanieczyszczenie wody w wyniku wstąpienia chemicznego lub bakteriologicznego,
- 2) zabezpieczenia instalacji przed cofnięciem się wody z instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania,
- 3) natychmiastowego powiadamiania przedsiębiorstwa o awaryjnych zmianach ilości i jakości odprowadzanych ścieków,
- 4) nie zmieniania, bez uzgodnień z przedsiębiorstwem, uzyskanych warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej,
- 5) utrzymywania pomieszczeń, w których zainstalowany jest wodomierz lub urządzenie pomiarowe, w stanie uniemożliwiającym jego uszkodzenie i oddziaływania zakłócające jego prawidłowego działania oraz zabezpieczanie pomieszczenia przed dostępem osób nieuprawnionych,
- 6) utrzymywania przyłącza w stanie niepowodującym pogorszenia warunków eksploatacji sieci, w przypadku, gdy przyłącza wodociągowe lub kanalizacyjne nie znajduje się w posiadaniu Przedsiębiorstwa,
- 7) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób niepowodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej,
- 8) udostępniania przedsiębiorstwu dostępu do dokumentacji technicznej, danych z eksploatacji dotyczących własnych ujęć wody i instalacji zasilanych z tych ujęć, w zakresie umożliwiającym ustalenie czy mogą one oddziaływać na instalację zasilane z sieci eksploatowanej przez Przedsiębiorstwo oraz ustalania ilości ścieków, odprowadzanych do kanalizacji,
- 9) udostępniania przedsiębiorstwu dostępu do własnych ujęć wody i instalacji zasilanych z tych ujęć, a także połączonych z siecią własnych instalacji, jeżeli zachodzą uzasadnione przesłanki, że odbiorcy mogą negatywnie oddziaływać na poziom usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo,
- 10) wykorzystywania wody z sieci wodociągowej i przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach i na warunkach określonych w umowie,
- 11) niezwłocznego powiadomienia przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o stwierdzeniu awarii wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, zerwaniu jakichkolwiek plomb znajdujących się na przyłączy wodociągowym lub urządzeniu pomiarowym, o kradzieży lub uszkodzeniu wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego oraz oddziaływaniach mogących zakłócić prawidłowe działanie tychże urządzeń,
- 12) zabezpieczenie wodomierza głównego przed zalaniem wodą, zamarzaniem oraz dostępem osób niepowołanych,

13) natychmiastowego powiadomienia przedsiębiorstwa wodno-kanalizacyjnego o wszelkich stanach awaryjnych instalacji, przyłączy, sieci lub urządzeń do nich podłączonych.

§ 6. 1. Jeżeli w trakcie eksploatacji przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, będącego w posiadaniu Odbiorcy, powstanie zagrożenie istotnego obniżenia poziomu usług świadczonych przez przedsiębiorstwo, odbiorca jest zobowiązany do niezwłocznego usunięcia przyczyn zagrożeń.

2. W przypadku, gdy odbiorca nie usunie zagrożenia pomimo wezwania ze strony przedsiębiorstwa, ma ono prawo podjąć wszelkie działania zamierzające do usunięcia zagrożenia.

Działania przedsiębiorstwa nie mogą naruszać własności przyłącza przysługującego odbiorcy.

### **Rozdział 3.**

#### **Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami**

§ 7. 1. W przypadku, gdy przyłącza nie są w posiadaniu przedsiębiorstwa, odpowiedzialność przedsiębiorstwa za zapewnienie ciągłości i jakości świadczonych usług jest ograniczona

do posiadanych przez przedsiębiorstwo urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

2. Umowa określa miejsce wykonywania usługi dostawy i odbioru ścieków.

§ 8. 1. Zmiana warunków umowy następuje w drodze aneksu do umowy sporządzonego w formie pisemnej.

2. Nie wymaga zachowania formy pisemnej zmiana taryfy w czasie obowiązywania umowy, zmiana adresu do korespondencji oraz zmiana treści regulaminu.

§ 9. W przypadku zmiany stanu prawnego nieruchomości przyłączonej do sieci przedsiębiorstwa, skutkującej zmianą odbiorcy, przedsiębiorstwo zawiera umowę z nowym odbiorcą, z zachowaniem dotychczasowych warunków technicznych świadczenia usług.

§ 10. 1. Wraz z wnioskiem osoba ubiegająca się o przyłączenie jest zobowiązana przedstawić przedsiębiorstwu dokument, określający aktualny stan prawny przyłączanej nieruchomości.

2. Jeżeli z treści dokumentu nie wynika tytuł prawny osoby składającej wniosek do władania nieruchomością jest ona zobowiązana przedłożyć dokument potwierdzający ten tytuł,

z zastrzeżeniem ust. 3.

3. Umowa może zostać zawarta również z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, po uprawdopodobnieniu przez nią faktu korzystania z przyłączonej nieruchomości.

4. Przedsiębiorstwo może określić wzór wniosku o zawarcie umowy.

§ 11. Przedsiębiorstwo sporządza projekt umowy, w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy.

### **Rozdział 4.**

#### **Sposób rozliczeń w oparciu o oceny i stawki opłat ustalane w taryfach**

§ 12. Długość okresu obrachunkowego określa umowa, przy czym jest to okres nie krótszy niż jeden miesiąc

i nie dłuższy niż jeden rok.

§ 13. 1. Wejście w życie nowych taryf nie stanowi zmiany umowy.

2. Stosowanie przez przedsiębiorstwo cen i stawek opłat wynikających z nowych, prawidłowo podanych do wiadomości publicznej taryf, nie wymaga odrębnego informowania odbiorców o ich wysokości.

3. Przedsiębiorstwo dołącza do umowy aktualnie obowiązującą taryfę lub jej wyciąg, zawierający ceny i stawki opłat właściwe dla odbiorcy, będącego stroną umowy.

4. Podstawą obciążenia odbiorcy należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo jest faktura.

5. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, przedsiębiorstwo wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku lub odrębne faktury osobom korzystającym z lokali, z którymi przedsiębiorstwo zawarło odrębną umowę.

6. Odbiorca otrzymuje fakturę nie później niż 14 dni od daty dokonania odczytu lub w sytuacji, kiedy ilość świadczonych usług jest ustalana na innej podstawie niż wskazania wodomierza

lub urządzenia pomiarowego, na koniec okresu obrachunkowego.

7. W przypadku niesprawności wodomierza głównego, lub okresowego braku możliwości odczytu, ilości pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy

przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza, 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 niesprawności wodomierza.

8. W umowie o dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków, poza podstawowymi postanowieniami wynikającymi z art. 6 Ustawy, określa się także m.in. okres obrachunkowy, termin i sposób uiszczania opłat oraz skutki niedotrzymania terminu zapłaty.

Okresy obrachunkowe mogą być miesięczne, kwartalne, półroczne, roczne lub czasowe, tj. za okres trwania pobytu (korzystania z dostawy wody).

## **Rozdział 5. Warunki przyłączenia do sieci**

**§ 14.** Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci składa przedsiębiorstwu wniosek o przyłączenie, który powinien zawierać co najmniej:

- 1) imię i nazwisko (lub nazwę) wnioskodawcy,
- 2) adres do korespondencji,
- 3) w przypadku osób prawnych odpis z właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu,
- 4) określenie rodzaju instalacji i urządzeń służących do odbioru usług,
- 5) określenie ilości przewidywanego poboru wody, jej przeznaczenie oraz charakterystyki zużycia wody,
- 6) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju (w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń oczyszczających),
- 7) opis nieruchomości, do której będzie dostarczona woda lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie jej powierzchni, sposobu zagospodarowania i przeznaczenia,
- 8) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub dostarczania ścieków.

**§ 15.** Do wniosku, o którym mowa w § 14, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci powinna dołączyć dokument określający stan prawny nieruchomości, której dotyczy wniosek.

**§ 16.1.** Jeżeli są spełnione warunki techniczne, umożliwiające podłączenie nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo w terminie 30 dni od otrzymania prawidłowo wypełnionego wniosku, o którym mowa w § 14 wraz z kompletem załączników, wydaje osobie ubiegającej się o podłączenie nieruchomości, dokument pod nazwą „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej

lub kanalizacyjnej”. W razie braku możliwości podłączenia nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo w terminie 21 dni od otrzymania wniosku, o którym mowa w § 14, informuje o tym osobę ubiegającą się o podłączenie wskazujące wyraźne powody, które uniemożliwiają podłączenie.

2. Dokument, o którym mowa w ust. 1, powinien co najmniej:

- 1) wskazywać miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej

lub kanalizacyjnej, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego,

- 2) określić maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości z podziałem na poszczególne cele,
- 3) określić maksymalną ilość ścieków dostarczanych z nieruchomości i ich jakość,
- 4) 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,
- 5) wskazywać okres ważności wydanych warunków przyłączenia, nie krótszy niż 1 rok.

3. Dokument, o którym mowa w ust. 1, może określać:

- 1) parametry techniczne przyłącza,
- 2) miejsce zainstalowania wodomierza głównego, a w przypadku, gdy wnioskodawca proponuje pomiar ilości odprowadzanych ścieków inaczej niż na podstawie odczytów ilości pobieranej wody, urządzenia pomiarowego do mierzenia odprowadzonych ścieków, lub też wodomierzy do mierzenia ilości wody, z której nie odprowadza się ścieków do kanalizacji.

**§ 17. 1.** W przypadku wybudowania przez przyszłego odbiorcę ze środków własnych urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych, przedsiębiorstwo i przyszły odbiorca przed wydaniem „Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej” są zobowiązani do zawarcia umowy regulującej tryb i zasady odpłatnego przejęcia przez przedsiębiorstwo urządzeń wybudowanych przez przyszłego odbiorcę ze środków własnych.

2. W sytuacji współfinansowania przez osobę ubiegającą się o przyłączenie budowli wodociągowych lub kanalizacyjnych umowa zawierana między przedsiębiorstwem a tą osobą reguluje tryb i zasady odpłatnego przejęcia przez przedsiębiorstwo części inwestycji sfinansowanej przez osobę ubiegającą się o przyłączenie.

3. Odpłatne przejęcie polegać może na przeniesieniu na przedsiębiorstwo prawa własności urządzenia, jak również na zawarciu umowy obligacyjnej, w szczególności umowy dzierżawy,

a także prawnorzeczowej, w szczególności ustanowieniu użytkowania, w sposób umożliwiający przedsiębiorstwu korzystanie z urządzenia.

4. Wybór firmy wykonującej przyłącze przeznaczone do odpłatnego przejęcia wymaga akceptacji przedsiębiorstwa i osoby ubiegającej się o przyłączenie.

5. Umowa, o której mowa w ust. 2 i 3, pod rygorem nieważności winna być zawarta w formie pisemnej.

6. Umowa, o której mowa w ust. 2 i 3, winna określać, co najmniej:

- 1) termin wybudowania urządzenia,
- 2) warunki techniczne, jakie urządzenie musi spełniać,
- 3) zasady kontroli realizacji inwestycji przez przedsiębiorstwo,
- 4) zasady wyceny inwestycji,
- 5) formę prawną przejęcia urządzenia przez przedsiębiorstwo,
- 6) termin przejęcia urządzenia,
- 7) termin i zasady wypłaty wynagrodzenia za przeniesienie własności urządzenia lub termin i zasady uiszczania wynagrodzenia za korzystanie przez przedsiębiorstwo z urządzenia na podstawie umowy nie przenoszącej prawa własności,
- 8) zabezpieczenie wzajemnych zobowiązań.

**§ 18. 1.** Warunkiem przystąpienia do prac zmierzających do przyłączenia nieruchomości do sieci jest pisemne uzgodnienie z przedsiębiorstwem dokumentacji technicznej

(w tym projektu) i sposobu prowadzenia tych prac oraz warunków i sposobów dokonywania przez przedsiębiorstwo kontroli robót.

2. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci w celu uzyskania pisemnego uzgodnienia, o którym mowa w ust. 1 przedkłada przedsiębiorstwu odpowiednie dokumenty

i informacje. Wykaz niezbędnych dokumentów i informacji przedsiębiorstwo doręcza nieodpłatnie każdej osobie ubiegającej się o podłączenie nieruchomości wraz z wydanymi „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej”.

3. Przedsiębiorstwo wydaje pisemne uzgodnienie, o którym mowa w ust. 1 w terminie 14 dni od daty złożenia kompletu dokumentów i informacji wskazanych w wykazie, o którym mowa w ust. 2.

§ 19. Przed zawarciem umowy, przedsiębiorstwo dokonuje odbioru wykonanego przyłącza pod kątem spełnienia warunków technicznych.

### **Rozdział 6.**

#### **Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo odbioru wykonanego przyłącza**

§ 20. 1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez przedsiębiorstwo „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej”, oraz z projektem przyłącza.

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

3. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.

§ 21. 1. Po zgłoszeniu gotowości do odbioru przez przedstawiciela odbiorcy, przedsiębiorstwo uzgadnia termin, nie dłużej niż trzy dni robocze po dacie zgłoszenia.

2. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w ust. 2, są potwierdzone przez strony w sporządzonych protokołach.

§ 22. Wzory zgłoszenia odbioru oraz protokołu określa przedsiębiorstwo.

§ 23. 1. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza powinno zawierać co najmniej:

- 1) dane identyfikujące inwestora i adres przyłącza,
- 2) termin odbioru proponowany przez wykonawcę,
- 3) inne warunki odbioru, np. zamknięcie sieci eksploatacyjnej.

2. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:

- 1) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia),
- 2) rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego,
- 3) skład i podpisy członków komisji dokonującej odbioru,
- 4) uwagi dotyczące różnic pomiędzy projektem a realizacją przyłącza.

### **Rozdział 7.**

#### **Standardy obsługi odbiorców usług oraz sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości lub odpowiednich parametrów świadczonych usług**

§ 24. 1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielenia wszelkich istotnych informacji dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków,
- 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej przez nowych odbiorców,
- 3) występujących zakłóceń w dostawach wody lub odprowadzania ścieków,
- 4) występujących awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,
- 5) planowanych przerw w świadczeniu usług.

2. Przedsiębiorstwo udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 5 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 zazaczyła, iż informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 2.

4. Jeżeli udzielenie informacji wymaga dokonania wyjaśnień, przedsiębiorstwo przed upływem terminów wskazanych w ust. 2 i 3, informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę

o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielenia odpowiedzi. Termin ten powinien być nie dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia prośby.

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

2. Reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej.

3. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie

nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia złożenia w siedzibie przedsiębiorstwa lub doręczenia reklamacji. Przepis § 24 ust. 4, stosuje się odpowiednio.

4. Zgłoszenie reklamacji do otrzymanej faktury nie wstrzymuje obowiązku uregulowania należności w terminie. W razie uwzględnienia reklamacji, ewentualna nadpłata podlega, wedle wyboru odbiorcy usług, zwrotowi albo zaliczeniu w poczet przyszłych należności.

**§ 26. 1.** Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych 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: imienne wskazanie pracowników upoważnionych do kontaktów z odbiorcami i osobami ubiegającymi się o przyłączenie oraz do przyjmowania

i rozpatrywania reklamacji, numery kontaktowe tych osób oraz godziny ich pracy, winna być wywieszona w siedzibie przedsiębiorstwa i podawana do publicznej wiadomości wraz z ogłoszeniem nowych taryf.

**§ 27. 1.** W siedzibie przedsiębiorstwa winny być udostępnione do wglądu 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) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody,
- 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, z zastrzeżeniem obowiązku dołączenia do umowy w chwili jej zawierania obowiązującej taryfy lub jej wyciągu zawierającego ceny i stawki opłat.

**§ 28. 1.** Przedsiębiorstwo ma obowiązek poinformowania odbiorców o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody w sposób zwyczajowo przyjęty, z wyprzedzeniem co najmniej 48 godzinnym.

2. Przedsiębiorstwo ma również obowiązek niezwłocznie poinformować odbiorców, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich 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, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

**§ 29.** 1. Przedsiębiorstwo ma prawo ograniczyć lub wstrzymać świadczenie usług wyłącznie z ważnych powodów, w szczególności, jeżeli jest to uzasadnione potrzebą ochrony życia lub zdrowia ludzkiego, środowiska naturalnego, potrzebami przeciwpożarowymi, a także przyczynami technicznymi.

2. Przedsiębiorstwo ponosi odpowiedzialność za szkody powstałe w związku z wstrzymaniem lub ograniczeniem świadczenia usług, chyba że nie ponosi za nie winy. Przedsiębiorstwo wolne jest od odpowiedzialności w szczególności wówczas, gdy przerwa lub ograniczenie świadczenia usług, wynikały z:

- 1) działania siły wyższej, w tym zwłaszcza sił przyrody,
- 2) działania lub zaniechania osób lub podmiotów, za które przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności, w tym samego odbiorcy,
- 3) potrzeby ochrony życia lub zdrowia ludzkiego oraz środowiska naturalnego, a także potrzeb przeciwpożarowych.

## **Rozdział 8.**

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

**§ 30.** 1. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z 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 będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego są:

- 1) jednostki ochotniczych straży pożarnych działające na terenie gminy,
- 2) jednostki Powiatowej Państwowej Straży Pożarnej,
- 3) inne jednostki i osoby wspomagające podmioty określone w pkt. 1 i 2.

3. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów jej poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostki wymienione w ust. 2

do dnia 30-go grudnia każdego roku.