



# DZIENNIK URZĘDOWY

## WOJEWÓDZTWA ZACHODNIOPOMORSKIEGO

---

Szczecin, dnia 14 listopada 2024 r.

Poz. 5438

### UCHWAŁA NR VII/39/2024 RADY GMINY WARNICE

z dnia 5 listopada 2024 r.

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

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2024 r. poz. 609 z późn. zm.) i art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2024 r. poz. 757) po zaopiniowaniu przez organ regulujący Regionalny Zarząd Gospodarki Wodnej w Szczecinie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, Rada Gminy Warnice uchwala, co następuje:

**§ 1.** Przyjmuje się „Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Warnice” w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszej uchwały.

**§ 2.** Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Warnice.

**§ 3.** Traci moc uchwała nr III/15/2018 Rady Gminy Warnice z dnia 28 grudnia 2018 r. w sprawie przyjęcia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Warnice (Dz. Urz. Woj. Zachodniopomorskiego z 2019 r., poz. 6270).

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

Przewodniczący Rady Gminy

**Marek Brodowski**

Załącznik do uchwały nr VII/39/2024  
Rady Gminy Warnice  
z dnia 5 listopada 2024 r.

## **REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY WARNICE**

### **Rozdział 1. Przepisy ogólne**

§ 1. 1. Niniejszy regulamin dotyczy dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Warnice.

2. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego (dalej jako Przedsiębiorstwo), oraz odbiorców usług (dalej jako Odbiorcy usług).

§ 2. 1. Ilekroć w niniejszym regulaminie mowa jest o ustawie rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (*Dz. U. z 2024 r. poz. 757 z późn. zm.*).

2. Użyty w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym szczególności ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, zwana w dalszej części regulaminu „Ustawą”.

### **Rozdział 2.**

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

§ 3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków ma obowiązek:

- 1) dostarczyć wodę odbiorcy usług, na podstawie zawartej z nim umowy;
- 2) dostarczać wodę odbiorcy usług w ilości nie mniejszej niż 0,3 m<sup>3</sup>/na dobę;
- 3) dostarczać wodę o ciśnieniu nie mniejszym niż 0,1 MPa u wylotu na zaworze głównym za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym;
- 4) dostarczyć wodę do odbiorcy usług o następujących parametrach jakościowych:
  - a) mętność - akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian. Zalecany zakres wartości do 1,0 NTU,
  - b) barwa - akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian,
  - c) zapach - akceptowalny przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian,
  - d) smak - akceptowalny przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian,
  - e) pH - 6,5÷9,5,
  - f) twardość (CaCO<sub>3</sub>) - 60÷500 mg/l,
  - g) utlenialność – do 5,0 mgO<sub>2</sub>/l,
  - h) amonowy jon – do 0,5 mg/l,
  - i) azoty – do 0,5 mg/l,
  - j) azotany – do 50 mg/l,
  - k) chlorki – do 250 mg/l,
  - l) chlor wolny - do 0,3 mg/l,
  - m) przewodność elektryczna właściwa w 25°C – do 2,500 µS/l,
  - n) żelazo – do 200 µg/l,
  - o) mangan – do 50 µg/l,
  - p) ogólna liczba mikroorganizmów w 22°C/1ml wody – bez nieprawidłowych zmian,
  - q) ogólna liczba mikroorganizmów w 36°C/1ml wody - 20 jtk,
  - r) bakterie grupy coli/100ml wody - 0 jtk,
  - s) Escherichia coli/100ml wody - 0 jtk,
  - t) Enterokoki/100ml wody - 0 jtk.

- 5) przyjmować do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieki wprowadzane przez odbiorców usług, w ilości nie mniejszej niż 0,15 m<sup>3</sup> na dobę, na podstawie pisemnej umowy o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą i niniejszym regulaminem,
- 6) wydawać warunki techniczne niezbędne do podłączenia do sieci będącej w eksploatacji przedsiębiorstwa oraz uzgadniać przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną,
- 7) instalować i utrzymywać (na swój koszt) u odbiorcy usług wodomierz główny,
- 8) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody,
- 9) prowadzić okresową kontrolę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
- 10) zapewniać należyte warunki odbioru ścieków oraz zapewnić jakość oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych, oraz przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych,
- 11) zapewniać budowę oraz modernizację urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu i posiadanych środków finansowych,
- 12) informować o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w formie i trybie określonym przepisami Ustawy,
- 13) na pisemny wniosek odbiorcy usług zlecić wykonanie ekspertyzy wodomierza głównego przez Okręgowy Urząd Miar w celu sprawdzenia prawidłowości wskazań i w przypadku stwierdzenia przez ten Urząd jego wadliwego działania, ponieść koszty ekspertyzy i wymiany.

**§4.** W zakresie dostarczania wody i odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo:

- 1) przeprowadzania kontroli prawidłowości realizacji robót zgodnie z warunkami przyłączenia do sieci,
- 2) przeprowadzania kontroli technicznego stanu przyłącza w czasie jego użytkowania,
- 3) wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza przedstawienia przez inwestora dokumentów stwierdzających wykonanie nowego obiektu zgodnie z przepisami prawa budowlanego i sanitarnego,
- 4) dokonać wstrzymania dostawy wody i/lub odbioru ścieków w przypadku wystąpienia awarii na przyłączy wodociągowym bądź przyłączy kanalizacji sanitarnej.

### **Rozdział 3.** **Prawa i obowiązki odbiorcy usług**

**§ 5.** Odbiorca usług ma obowiązek:

- 1) korzystać z instalacji wodociągowej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci, a w szczególności eliminować możliwości wystąpienia skażenia wody w sieci, w tym wskutek cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej lub powrotu ciepłej wody z instalacji centralnego ogrzewania, jak również utrzymywać urządzenia będące w jego posiadaniu w należytych stanie.
- 2) prawidłowo utrzymywać (zabezpieczać) wodomierz główny, wodomierz dodatkowy, wodomierz (łącznie ze studzienką), wodomierz własny oraz urządzenie pomiarowe, a także zapewnić łatwy dostęp do tych urządzeń;
- 3) niezwłocznie zawiadamiać Przedsiębiorstwo o uszkodzeniu wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o uszkodzeniu plomb;
- 4) zawiadamiać Przedsiębiorstwo o planowanych zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci oraz ilość pobieranej wody i odprowadzanych ścieków, a także przeznaczenie wody;
- 5) powstrzymać się od dokonywania jakichkolwiek czynności mogących mieć wpływ na zmianę stanu technicznego urządzeń i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych będących

- w posiadaniu Przedsiębiorstwa, bez uzgodnienia tego z tym Przedsiębiorstwem, w tym nasadzeń drzew i krzewów oraz zabudowy w pasie terenu, w którym zlokalizowana jest sieć wodociągowa;
- 6) zawiadomić Przedsiębiorstwo o posiadanych własnych ujęciach wody w celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków,
  - 7) pokryć koszty wykonanej na zlecenie Odbiorcy usług ekspertyzy wodomierza głównego w przypadku, gdy wykonana ekspertyza potwierdziła jego prawidłowe działanie
  - 8) niezwłocznego usuwania awarii powstałych na należącym do Odbiorcy przyłączy wodociągowym lub przyłączy kanalizacji sanitarnej.
  - 9) opomiarować ilości wody pobieranej z ujęcia wody pobieranej z ujęcia własnego zgodnie z obowiązującymi przepisami, celem ustalenia ilości ścieków wprowadzanych do urządzeń kanalizacji sanitarnej Przedsiębiorstwa.
  - 10) w przypadku braku urządzenia pomiarowego ścieków Odbiorca usług dokonujący poboru wody z ujęć własnych jest obowiązany do montażu przyrządów pomiarowych umożliwiających pomiar ilości pobranej wody, która została odprowadzona przez Odbiorcę usługi do urządzeń kanalizacyjnych przedsiębiorstwa.

**§ 6.** Odbiorca usług ma prawo do:

- 1) odbierania wody o odpowiednim ciśnieniu i jakości,
- 2) nieprzerwanego odprowadzania ścieków,
- 3) bezpłatnego korzystania z zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody;
- 4) zgłaszania Przedsiębiorstwu reklamacji, o których mowa w Rozdziale 9.

#### **Rozdział 4.**

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

**§ 7.** Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 Ustawy.

**§ 8.** Podpisanie umowy z odbiorcą usług następuje po złożeniu przez niego pisemnego wniosku o zawarcie umowy.

**§ 9.** Zawarcie umowy powinno nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku

**§ 10.1.** Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony, chyba że Odbiorca usług wystąpi o zawarcie umowy na czas określony lub warunki techniczne uzasadniają zawarcie umowy na czas określony.

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

**§ 11.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia informacje o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia przez odbiorców usług dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów, *w swojej siedzibie oraz na stronie internetowej <https://www.woz.pl>.*

#### **Rozdział 5.**

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

**§ 12.** Podstawę do rozliczeń wynikających z umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków stanowią:

- a) aktualna taryfa Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, określająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków,

b) ilość wody dostarczonej do nieruchomości i odpowiednio ilość odprowadzonych ścieków.

§ 13. Stosowanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających z nowych podanych do publicznej wiadomości taryf w Biuletynie Informacji Publicznej Wód Polskich, Gminy Warnice oraz na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, nie wymaga odrębnego indywidualnego informowania odbiorców usług o wysokości tych cen i stawek opłat.

§ 14. W przypadku zmiany stawek opłat w trakcie okresu rozliczeniowego pomiędzy odczytami, ilość pobranej wody oraz ilość odprowadzonych ścieków będzie rozliczana proporcjonalnie do ilości dni obowiązywania starych i nowych stawek opłat.

§ 15. Odbiorca usług ponosi koszty zamontowania nowego wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego w przypadku kradzieży, uszkodzenia wodomierza, zerwania plomb lub innej zawinionej przez Odbiorcę usług niesprawności wodomierza lub urządzenia pomiarowego.

§ 16. Okresy rozliczeniowe obowiązujące Odbiorców usług są określone w umowie, przy czym jest to okres nie krótszy niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż sześć miesięcy

§ 17. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków jest faktura.

§ 18. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi budynku oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali.

## **Rozdział 6.** **Warunki przyłączenia do sieci**

§ 19. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone w niniejszym regulaminie oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług.

§ 20. Wydawanie warunków przyłączenia do sieci odbywa się w trybie i na zasadach przewidzianych w Ustawie.

§ 21. Wydanie warunków przyłącza do sieci następuje na podstawie wniosku składanego przez podmiot ubiegający się o przyłączenie.

§ 22. Wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci zawiera informacje, o których mowa w art. 19a ust. 4 Ustawy.

§ 23. Po złożeniu wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje kwalifikacji terminu jego rozpoznania według wymogów Ustawy.

§ 24. W przypadku stwierdzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, że złożony wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci nie zawiera wszystkich informacji, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje podmiot ubiegający się o przyłączenie o zakresie i terminie uzupełnienia wniosku.

**§ 25.** Warunki przyłączenia do sieci, określają co najmniej:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego;
- 2) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości;
- 3) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości, a także jakość w przypadku ścieków przemysłowych.

## **Rozdział 7.**

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

**§ 26.** Dostęp do usług uwarunkowany jest technicznymi możliwościami istniejących urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych takimi jak: przepustowość, zdolność produkcyjna, lokalizacja nieruchomości, stan techniczny urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

**§ 27.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych, gdy spełnione są następujące warunki techniczne:

- 1) parametry techniczne posiadanych urządzeń wodociągowych, w szczególności przepustowość i ciśnienie panujące w miejscu planowanego przyłączenia nieruchomości, są odpowiednie do zapewnienia przyszłemu odbiorcy usług dostarczania wody w wymaganej ilości, w tym z odpowiednim strumieniem objętości i pod odpowiednim ciśnieniem, przy zachowaniu warunków dostarczania wody, ustalonych dla przyłączonych już nieruchomości;
- 2) parametry techniczne posiadanych urządzeń kanalizacyjnych, w szczególności przepustowość w miejscu planowanego przyłączenia nieruchomości oraz technologia oczyszczania ścieków, są odpowiednie do zapewnienia przyszłemu odbiorcy usług odprowadzania ścieków w wymaganej ilości, w tym z odpowiednim strumieniem objętości, przy zachowaniu warunków odprowadzania ścieków ustalonych dla przyłączonych już nieruchomości.

**§ 28.** Ustala się następujące techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:

- 1) przyłączy wodociągowe należy wykonać z rur PEHD o średnicy od DN 25 mm do DN 80 mm, dostosowanej do projektowanego przepływu;
- 2) na przyłączy wodociągowym należy zamontować zasuwę z obudową i skrzynką uliczną oraz wybrukować do poziomu terenu, w którym będzie zlokalizowana;
- 3) przewód w gruncie należy prowadzić możliwie najkrótszą bezkolizyjną trasą;
- 4) przyłączy kanalizacyjne należy wykonać z rur PCV o średnicy od DN 160 mm do DN 200 mm, dostosowanej do projektowanego przepływu;
- 5) przy urządzeniach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń typu mini przepompownie.

**§ 29.** Przy projektowaniu przyłącza należy uwzględnić:

- 1) posadowienie przyłącza na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem (min 1,2 m) lub zastosowanie odpowiedniego zabezpieczenia przed przemarzaniem, z uwzględnieniem spadku w kierunku spływu min 1%;
- 2) zapewnienie dojazdu i dostępu do studni rewizyjnych na przyłączy kanalizacyjnym, umieszczenie wodomierza w miejscu zabezpieczonym przed zalaniem wody, przemarzaniem, w pozycji poziomej, w możliwie najmniejszej odległości od przejścia przyłącza przez ścianę zewnętrzną budynku.

**§ 30.** Włączenie przyłącza do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej realizuje przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w terminie uzgodnionym z osobą ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości.

## **Rozdział 8.**

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

§ 31. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje odbioru technicznego wykonanego przyłącza poprzez sprawdzenie zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami technicznymi oraz uzgodnionym ze Spółką materiałem przyłączeniowym.

§ 32. Określone w warunkach technicznych próby i odbiory techniczne częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie pisemnego zgłoszenia odbiorcy, złożonego w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym.

§ 33. Określone w warunkach technicznych do sieci próby, odbiory częściowe oraz końcowe przeprowadzane są zawsze przy udziale upoważnionych przedstawicieli przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego i podmiotu przyłączanego.

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

§ 35. Odbiór dokonywany jest na podstawie protokołu odbioru, według zasad określonych w warunkach przyłączenia.

§ 36. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego powinno zawierać:

- 1) dane identyfikujące podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci i oznaczenie daty i symbolu/numeru "Warunki techniczne";
- 2) termin odbioru proponowany przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci.

§ 37. Protokół odbioru technicznego częściowego i końcowego przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego powinien zawierać co najmniej:

- 1) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia);
- 2) uwagi dotyczące różnic pomiędzy wydanymi "Warunkami technicznymi", a sposobem realizacji przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego;
- 3) skład komisji dokonującej odbioru i podpisy jej członków.

## **Rozdział 9.**

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

§ 38. W przypadku niemożności dotrzymania ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług oraz parametrów dostarczanej przez nie wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest:

- 1) poinformować niezwłocznie odbiorców usług o takich przypadkach, na swojej stronie internetowej oraz w inny zwyczajowo przyjęty sposób, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody;
- 2) zapewnić zastępcze punkty poboru wody w przypadku przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin oraz poinformowania;
- 3) odbiorców usług o lokalizacji takich punktów, na swojej stronie internetowej oraz w inny zwyczajowo przyjęty sposób;
- 4) podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczonych usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody;

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

## **Rozdział 10.**

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

§ 39 Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do przekazywania odbiorcom usług wszelkich informacji dotyczących realizowanych usług, wyjaśniania treści umów, informacji o zakłóceniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków, występujących awariach urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

§ 40. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje o zakłóceniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków w formie i w sposób określony w Rozdziale 9.

§ 41. Przedsiębiorstwo zapewnia, aby w jego siedzibie lub na jego stronie internetowej udostępnione były następujące informacje:

1. dokumenty w aktualnym brzmieniu:
  - a) taryfa,
  - b) niniejszy regulamin,
2. informacje dotyczące:
  - a) procedury reklamacyjnej,
  - b) sposobu rozstrzygnięcia, zgodnie z ustawą, spraw spornych w przedmiocie:
3. odmowy zawarcia umowy o zaopatrzeniu w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne
  - a) odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości, osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci,
  - b) procedury i warunków przeprowadzania kontroli ścieków przemysłowych.

§ 42. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących wszelkiego rodzaju świadczonych usług przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na rzecz odbiorcy usług.

§ 43. 1. Reklamacja składana jest w dowolnej formie.

*2. Reklamacja powinna zawierać imię i nazwisko lub oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację, przedmiot reklamacji, uzasadnienie oraz informację, co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację.*

§ 44. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia złożenia reklamacji w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub jej doręczenia przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu w inny sposób.

§ 45. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.

## **Rozdział 11.**

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

§ 46. Pobór wody na cele przeciwpożarowe może być dokonywany z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

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