

**Uchwała nr .....  
Rady Miejskiej w Świdnicy  
z dnia .....**

w sprawie przyjęcia projektu  
„Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasto  
Świdnica”.

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (Dz.U.2020, poz. 713 z późn. zm.) oraz art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. 2020, poz. 2028 ), uchwała się, co następuje:

§1. Przyjmuje się projekt „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasto Świdnica”, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§2. Projekt „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasto Świdnica”, po dokonaniu jego analizy, przekazuje się do zaopiniowania Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie ( organ regulacyjny ).

§3. Zawiadamia się Świdnickie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp z o.o. o przekazaniu projektu do zaopiniowania organowi regulacyjnemu.

§4. Wykonanie Uchwały powierza się Prezydentowi Miasta Świdnica.

§5. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

PREZYDENT MIASTA  
Beata Moskal-Słaniewska

RADCA PRAWNY  
Mariusz Starke

**Uzasadnienie do  
Uchwały nr .....  
Rady Miejskiej w Świdnicy  
z dnia .....**

w sprawie przyjęcia projektu  
„Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasto  
Świdnica”.

Konieczność uchwalenia nowego regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków wynika z ustawy z dnia 13 lutego 2020 r. o zmianie ustawy - Prawo budowlane oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2020r., poz. 471). Zgodnie z art. 35 ust. 2 tejże ustawy w terminie 12 miesięcy od dnia wejścia w życie ustawy nowelizującej rady gmin dostosują treść regulaminów dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązujących na obszarze ich właściwości do przepisów znowelizowanej ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków. Termin ten upływa 19 września 2021 roku.

Jednocześnie mając na względzie § 84 Zasad techniki prawodawczej<sup>1</sup> - zgodnie z którym jeżeli zmiany wprowadzane w danym akcie miałyby być liczne albo miałyby naruszać konstrukcję lub spójność aktu albo gdy dany akt był już poprzednio wielokrotnie nowelizowany, opracowuje się projekt nowego aktu – opracowano projekt nowego regulaminu, który zastąpić ma regulamin obowiązujący dotychczas.

Podstawowe zmiany dotyczące nowego regulaminu dotyczą:

- warunków technicznych określających możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych (rozdział 5)
- warunków przyłączenia do sieci (rozdział 6)

Projekt regulaminu zostanie przedłożony do zaopiniowania przez organ regulacyjny - dyrektora regionalnego zarządu gospodarki wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie - w zakresie zgodności z przepisami ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

RADCA PRAWNY  
Mariusz Starke

PEŁNOMOCNIK PREZYDENTA  
DS. Nadzoru Właścicielskiego

Ewa Suchowińska

---

<sup>1</sup> Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 20 czerwca 2002 r. w sprawie "Zasad techniki prawodawczej" (t.j. Dz. U. z 2016r., poz. 283 z późn. zm.)

Załącznik do Uchwały nr .....  
Rady Miejskiej w Świdnicy  
z dnia .....

**REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW  
dla Świdnickiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji w Świdnicy Sp. z o.o.**

**Rozdział 1  
Przepisy ogólne**

**§ 1.** Regulamin określa zasady zbiorowego zaopatrzenia w wodę za pomocą urządzeń wodociągowych i beczkowsów oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych na terenie Miasta Świdnica, w tym prawa i obowiązki przedsiębiorstwa oraz odbiorców usług.

**§ 2.** Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

- 1) ustawa - ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (*Dz. U. 2020r., poz. 2028*),
- 2) odbiorca - odbiorca usług, o którym mowa w art. 2 pkt 3 ustawy,
- 3) przedsiębiorstwo - przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, o którym mowa w art. 2 pkt 4 ustawy,
- 4) umowa - umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, o której mowa w art. 6 ustawy,
- 5) wodomierz - przyrząd pomiarowy zainstalowany na wewnętrznej instalacji wodociągowej obiektu budowlanego przy punkcie czerpalnym wody,
- 6) wodomierz główny - przyrząd pomiarowy, o którym mowa w art. 2 pkt 19 ustawy,
- 7) wodomierz dodatkowy - przyrząd pomiarowy zainstalowany za wodomierzem głównym służący ustaleniu ilości wody bezpowrotnie zużytej, zainstalowany i utrzymywany na koszt odbiorcy,
- 8) wodomierz własny - przyrząd pomiarowy mierzący ilość wody pobranej z własnych ujęć wody, zainstalowany i utrzymywany na koszt odbiorcy,
- 9) okres obrachunkowy - okres rozliczeń za usługi dostawy wody i odprowadzania ścieków określony w umowie,
- 10) przyłącze kanalizacyjne - odcinek przewodu, o którym mowa w art. 2 pkt 5 ustawy,
- 11) przyłącze wodociągowe - odcinek przewodu, o którym mowa w art. 2 pkt 6 ustawy,
- 12) sieć - przewody, o których mowa w art. 2 pkt 7 ustawy,
- 13) urządzenia kanalizacyjne -urządzenia, o których mowa w art.2 pkt 14 ustawy
- 14) urządzenia wodociągowe -urządzenia, o których mowa w art. 2 pkt 16 ustawy

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

**§ 3. 1.** Przedsiębiorstwo zapewnia ciśnienie wody na poziomie umożliwiającym jej normalne użytkowanie, nie niższym niż 0,05 MPa, mierzonym na przyłączy wodociągowym zgodnie z warunkami technicznymi przyłączenia nieruchomości do sieci.

2. Przedsiębiorstwo zobowiązuje się dostarczać wodę w sposób ciągły i niezawodny, o parametrach nieprzekraczających wymienionych niżej wartości:

a) parametry mikrobiologiczne:

- E.coli nie więcej niż 0 jtk/100 ml
- bakterie grupy coli nie więcej niż 0 jtk/100 ml
- enterokoki nie więcej niż 0 jtk/ 100 ml

b) parametry fizykochemiczne:

- żelazo nie więcej niż 0,20 mg/l,
- mangan nie więcej niż 0,05 mg/l,
- suma chloranów i chlorynów nie więcej niż 0,7 mg/l,
- mętność nie większa niż 1 NTU,
- pH w przedziale 6,5 - 9,5

3. Przedsiębiorstwo zobowiązuje się dostarczać wodę w ilości nie mniejszej niż 40 l/h.

**§ 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, zapewniającą odprowadzenie ścieków, w ilości określonej 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 prawo do przeprowadzania bieżącej kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków bytowych i ścieków przemysłowych oraz kontroli przestrzegania umownych ustaleń dotyczących technicznych warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej.

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

### **Postanowienia ogólne**

**§ 5.** Postanowienia umów zawieranych przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcami, nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy oraz postanowień niniejszego regulaminu.

**§ 6. 1.** Umowa określa szczegółowe obowiązki stron, w tym zasady utrzymania przyłączy oraz warunki usuwania ich awarii.

2. 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.

3. Umowa określa miejsce wykonywania usługi dostawy wody i odbioru ścieków.

**§ 7. 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 oraz zmiana adresu do korespondencji.

**§ 8.** 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.

### **Zasady zawierania umów**

**§ 9. 1.** Umowa jest zawierana na pisemny wniosek osoby, której nieruchomość została przyłączona do sieci znajdującej się w posiadaniu Przedsiębiorstwa.

2. Umowa, o której mowa w ust. 1, może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczana woda lub z której mają być odprowadzane ścieki, albo z osobą która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

z nieruchomości, do której ma być dostarczana woda lub z której mają być odprowadzane ścieki, albo z osobą która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

3. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci, zawierana jest na pisemny wniosek osoby posiadającej tytuł prawny do nieruchomości, po spełnieniu wydanych przez Przedsiębiorstwo warunków technicznych przyłączenia.

4. Wraz z wnioskiem, o którym mowa w ust. 3, osoba ubiegająca się o przyłączenie jest zobowiązana przedstawić Przedsiębiorstwu dokument określający aktualny stan prawny przyłączanej nieruchomości.

5. Przedsiębiorstwo określi wzór wniosków o zawarcie poszczególnych umów.

**§ 10. 1.** Na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku lub budynków wielolokalowych Przedsiębiorstwo zawiera umowę z osobami korzystającymi z lokali znajdujących się w tym budynku lub budynkach.

2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 zawiera w szczególności:
  - 1) określenie osób korzystających z lokali, w tym określenie rodzaju tytułu prawnego do zajmowanego lokalu wraz ze zgodą takiej osoby na zawarcie umowy, potwierdzoną własnoręcznym podpisem,
  - 2) oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osób korzystających z lokali o zasadach rozliczania różnic oraz o obowiązku ponoszenia na rzecz Przedsiębiorstwa dodatkowych opłat,
  - 3) schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym, wraz z określeniem lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych.
3. Przedsiębiorstwo określi wzór wniosku, o którym mowa w ust. 1.
4. W terminie 30 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku, Przedsiębiorstwo jest zobowiązane wydać informację określającą wymagania techniczne.
5. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić zawarcia Umowy na zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego i osobami korzystającymi z lokali w tym budynku, gdy nie są spełnione równocześnie wszystkie warunki określone w art. 6 ust. 6 ustawy.

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

#### **Zasady rozwiązywania umów**

**§ 12.** 1. Umowa może być rozwiązana w drodze porozumienia stron.  
2. Umowa zawarta na czas określony ulega rozwiązaniu z chwilą upływu czasu na jaki została zawarta.

**§ 13.** 1. Rozwiązanie przez odbiorcę umowy za wypowiedzeniem z zachowaniem 1 - miesięcznego okresu wypowiedzenia, następuje poprzez złożenie pisemnego oświadczenia woli w siedzibie Przedsiębiorstwa lub przesłanie takiego oświadczenia listem poleconym.

2. Przedsiębiorstwo może rozwiązać umowę z 1 -miesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, jeżeli odbiorca:

- 1) pomimo zastosowanego upomnienia nie uiścił należności za co najmniej dwa pełne okresy obrotowe,
- 2) wprowadza ścieki nie spełniające wymogów określonych w przepisach prawa lub celowo uszkadza albo omija urządzenia pomiarowe,
- 3) nie wywiązuje się z obowiązków określonych w § 6 niniejszego regulaminu.

**§ 14.** Umowa wygasa w przypadku:

- 1) śmierci Odbiorcy usług będącego osobą fizyczną,
- 2) utraty przez Odbiorcę prawa do korzystania z nieruchomości,
- 3) zakończenia postępowania upadłościowego w celu likwidacji lub likwidacyjnego strony będącej osobą prawną,
- 4) utraty przez Przedsiębiorstwo zezwolenia na prowadzenie działalności,
- 5) w przypadku zakończenia robót budowlanych.

**§ 15.** Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu umowy, Przedsiębiorstwo dokonuje zamknięcia przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego oraz demontuje wodomierz główny.

## **Rozdział 4**

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

**§ 16.** Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcami, wyłącznie w oparciu o ceny i stawki opłat określone w ogłoszonych taryfach.

**§ 17.** Długość okresu obrachunkowego określa umowa, przy czym jest to okres nie krótszy niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż sześć miesięcy.

**§ 18. 1.** Wejście w życie nowej taryfy 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.

**§ 19. 1.** Podstawą obciążenia Odbiorcy należnościami za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo jest faktura.

2. Zgłoszenie przez Odbiorcę zastrzeżeń, co do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.

3. W przypadku stwierdzenia nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub na pisemne żądanie Odbiorcy zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.

**§ 20.** W przypadku niesprawności wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego oraz braku możliwości ustalenia na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa i umowy ilości świadczonych usług, ilość pobranej wody i/lub odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie średniego zużycia wody lub odprowadzonych ścieków z okresu 6 miesięcy świadczenia usług przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza i/lub urządzenia pomiarowego.

**§ 21. 1.** Jeżeli Odbiorca, pobiera wodę z ujęć własnych i wprowadza ścieki do urządzeń Przedsiębiorstwa, w razie braku urządzeń pomiarowych, ilość odprowadzonych ścieków jest ustalana jako równa ilości wody pobranej, ustalonej na podstawie wskazań wodomierza własnego.

2. Jeżeli Odbiorca, pobiera wodę z ujęć własnych oraz urządzeń Przedsiębiorstwa i wprowadza ścieki do urządzeń Przedsiębiorstwa, w razie braku urządzeń pomiarowych, ilość ścieków jest ustalana jako suma wskazań wodomierza własnego i wodomierza głównego.

3. W przypadkach określonych w ust 1 i 2 Odbiorca jest zobowiązany do zakupu, zainstalowania na własny koszt wodomierza własnego, jego utrzymania i legalizacji.

## **Rozdział 5**

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

**§ 22. 1.** Dostępność usług wodociągowo-kanalizacyjnych świadczonych przez Przedsiębiorstwo

wyznaczana jest w oparciu o:

- a) istniejące urządzenia wodociągowe lub kanalizacyjne, będące własnością Przedsiębiorstwa lub będące w posiadaniu Przedsiębiorstwa na podstawie ustanowionego na rzecz Przedsiębiorstwa tytułu prawnego, innego niż prawo własności;
- b) wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, uchwalane przez radę gminy;
- c) parametry i możliwości techniczne urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, za pośrednictwem których realizowany ma być dostęp do usług wodociągowo – kanalizacyjnych, w szczególności: wydajność i stan techniczny urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, możliwość zapewnienia dostaw wody pod odpowiednim ciśnieniem.

2. Osoby zainteresowane możliwością przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej mogą uzyskać „informację o dostępności usług Przedsiębiorstwa”, w takim przypadku Przedsiębiorstwo wydaje pisemną informację w przedmiocie dostępności usług wodociągowo – kanalizacyjnych w stosunku do wskazanej nieruchomości, zawierającą w szczególności informację o posiadanych (lub planowanych) urządzeniach wodociągowych lub kanalizacyjnych (lub braku urządzeń). Informacja o dostępności usług Przedsiębiorstwa nie stanowi warunków przyłączenia do sieci, o których mowa w art. 19a ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

## **Rozdział 6**

### **Warunki przyłączenia do sieci**

**§ 23.** 1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej składa Przedsiębiorstwu wnioszek o wydanie warunków przyłączenia do sieci.

2. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane przygotować i bezpłatnie udostępnić odpowiedni wzór wniosku.

Procedura wydawania warunków przyłączenia do sieci odbywa się na zasadach określonych w art. 19a ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

3. Wydane przez Przedsiębiorstwo warunki przyłączenia do sieci powinny co najmniej:

- a) wskazywać miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej;
- b) wskazywać wybrane parametry techniczne przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego;
- c) wskazywać lokalizację dla 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 ilości odprowadzanych ścieków, lub też wodomierzy do mierzenia ilości wody, z której nie odprowadza się ścieków do kanalizacji;
- d) zawierać informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinna przedłożyć osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci, celem zweryfikowania przez Przedsiębiorstwo zgodności sporządzenia planu sytuacyjnego z wydanymi warunkami przyłączenia, zgodnie z ust. 5, oraz o podmiotach z jakimi należy uzgodnić lub do jakich należy zgłosić fakt przyłączenia oraz przebieg przyłącza;
- e) określać sposób odbioru przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego;
- f) określać maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości;
- g) określać maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości.

5. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci, po sporządzeniu planu sytuacyjnego, o którym mowa



w art. 29a ust. 1 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. - Prawo budowlane, a przed rozpoczęciem budowy przyłącza, przedkłada plan sytuacyjny Przedsiębiorstwu, celem zweryfikowania przez Przedsiębiorstwo, czy uwzględnia on wydane warunki przyłączenia do sieci.

## **Rozdział 7**

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

**§ 24.** 1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, Przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez Przedsiębiorstwo warunkami przyłączenia do sieci.

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

3. Przegląd jest wykonywany przed zasypaniem przyłącza.

4. Przed zasypaniem należy wykonać pomiary geodezyjne przyłączy.

**§ 25.1.** Po zgłoszeniu gotowości do przeglądu w wykopach otwartych przez przedstawiciela Odbiorcy, Przedsiębiorstwo uzgadnia jego termin, nie dłużej niż trzy dni po dacie zgłoszenia.

2. Wyniki prób i przeglądów, o których mowa w § 24 są potwierdzane przez strony w sporządzanych protokołach.

**§ 26.** Wzory protokołu przeglądu oraz protokołu odbioru określa Przedsiębiorstwo.

**§ 27.** 1. Protokół przeglądu technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:

- 1) dane identyfikujące inwestora i adres przyłącza,
- 2) termin przeglądu przyłącza,
- 3) uwagi dotyczące wykonanych przyłączy,
- 4) skład i podpisy członków komisji dokonującej przeglądu.

2. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:

- 1) dane identyfikujące inwestora i adres przyłącza,
- 2) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia),
- 3) skład i podpisy członków komisji dokonującej odbioru.

## **Rozdział 8**

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

**§ 28.** 1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielania 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 w odprowadzaniu 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 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 zaznaczyła, iż informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 2.
4. Jeżeli udzielenie informacji wymaga ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust. 2 i 3 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 w żadnym wypadku nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia prośby.

**§ 29.** 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 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. Odpowiednio stosuje się § 28 ust. 4.

**§ 30.** 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, zawierająca 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.

**§ 31.** 1. W siedzibie Przedsiębiorstwa 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) 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 udostępnienia 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.

**§ 32.** 1. Przedsiębiorstwo ma obowiązek poinformowania Odbiorców 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, 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.

## **Rozdział 9**

### **Warunki dostawy wody na cele przeciwpożarowe**

**§ 33.** Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez Przedsiębiorstwo, a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

**§ 34.** W kalkulacji ceny za wodę pobieraną na cele przeciwpożarowe poprzez urządzenia usytuowane na terenie publicznym, Przedsiębiorstwo uwzględnia koszty utrzymania urządzeń niezbędnych dla zapewnienia wymaganych zdolności dostawczych hydrantów, powiększone o marżę zysku.

**§ 35.** Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę straży pożarnej w umownie ustalonych okresach.

**§ 36.** W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda jest dostarczana dla innych Odbiorców, jednostka niezwłocznie przekazuje Przedsiębiorstwu informacje o ilości wody pobranej.

**§ 37.** Należnościami za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe Przedsiębiorstwo obciąża gminę.