

**UCHWAŁA NR XLV/353/2018  
RADY MIEJSKIEJ W TRZCIELU**

z dnia 12 października 2018 r.

**w sprawie: zatwierdzenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków dla odbiorców usług  
Gminy Trzciel**

Na podstawie art. 19 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków ( t.j. Dz. U. 2017, poz. 328 ze zm. z 2017r. poz. 1566 i 2180, z 2018r. poz. 650) **uchwała się, co następuje:**

§ 1. Zatwierdza się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków dla odbiorców usług Gminy Trzciel, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Traci moc Uchwała Nr XXXIII /241/2006 Rady Miejskiej w Trzciel u z dnia 27 kwietnia 2006 roku w sprawie: regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Trzciela

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

Przewodniczący Rady  
Miejskiej

**Jacek Marciniak**

Załącznik do uchwały Nr XLV/353/2018

Rady Miejskiej w Trzcielu

z dnia 12 października 2018 r.

**REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW  
DLA ODBIORCÓW USŁUG GMINY TRZCIEL  
(zwany dalej „Regulaminem”)**

**Rozdział 1.  
PRZEPISY OGÓLNE**

§ 1. Niniejszy Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstw wodociągowo - kanalizacyjnych działających na terenie Gminy Trzciel oraz odbiorców usług korzystających na terenie Gminy Trzciel z usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

§ 2. 1. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o "ustawie" należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2017 r., poz. 328 ze zm.).

2. Użytych w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty wyższego rzędu, w tym ustawa.

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

§ 3. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma obowiązek zapewnienia następującego minimalnego poziomu świadczonych usług:

- 1) dostawy wody do nieruchomości, o której mowa w umowie, zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia nieruchomości do sieci, o ciśnieniu umożliwiającym użytkowanie wody nie mniejszym niż 3MPa, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych m.in. strukturą i średnicą sieci, przyłącza oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług;
- 2) dostawy wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi;
- 3) utrzymania i prawidłowego funkcjonowania sieci wodociągowych i kanalizacyjnych;
- 4) dotrzymania ciągłości i niezawodności dostaw wody z urządzeń wodociągowych oraz odprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych;
- 5) budowy urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego;
- 6) zakupu, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego, po dokonanej odbiorze technicznym przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego i podpisaniu umowy przez odbiorcę usług.

§ 4. 1. Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne zapewnia się pod warunkiem właściwego korzystania z nich przez odbiorcę usług.

2. Właściwe korzystanie przez odbiorcę usług z usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne polega w szczególności na:

- 1) utrzymaniu instalacji wodociągowych w stanie technicznym uniemożliwiającym wtórne zanieczyszczenie wody w wyniku skażenia chemicznego lub bakteriologicznego,
- 2) zabezpieczeniu instalacji przed cofnięciem się wody z instalacji wodociągowej, powrotem ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania,

- 3) utrzymaniu przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego będącego w posiadaniu odbiorcy usług w stanie nie powodującym zakłóceń w dostawach wody lub odbiorze ścieków oraz nie powodującym pogorszenia warunków eksploatacji urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych,
- 4) użytkowaniu instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń w funkcjonowaniu urządzeń kanalizacyjnych,
- 5) wykorzystywaniu wody dostarczanej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wyłącznie w celach i na warunkach określonych w umowie,
- 6) odprowadzaniu do urządzeń kanalizacyjnych przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego rodzaju ścieków określonych w umowie,
- 7) nie dokonywaniu samowolnego przemieszczania wodomierza głównego, zakłócania jego funkcjonowania, zrywania plomb lub osłon,
- 8) zapewnieniu trwałego rozdziału instalacji zasilanych wodą z różnych źródeł (np. sieć miejska i własne ujęcie wody),
- 9) natychmiastowym powiadamianiu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o zauważanych awariach, w szczególności wpływających na poziom usług z których korzysta odbiorca usług,
- 10) zapewnieniu aktualności cechy legalizacyjnej instalowanych i utrzymywanych przez odbiorcę usług wodomierza własnego mierzącego ilość wody pobranej z własnych ujęć wody odbiorcy usług oraz wodomierza dodatkowego służącego ustaleniu ilości wody bezpowrotnie zużytej, wykorzystywanych do rozliczania usługi zbiorowego odprowadzania ścieków,

3. W przypadku braku zapewnienia minimalnego poziomu usług przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne spowodowanego naruszeniem przez odbiorcę usług wymogów zawartych w ust. 2, odbiorca usług jest zobowiązany, w odpowiedzi na wniosek przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, niezwłocznie usunąć przyczynę zagrożenia.

§ 5. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest zobowiązane do regularnego informowania o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w sposób zwyczajowo przyjęty.

### **Rozdział 3.**

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

§ 6. 1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą między przedsiębiorstwem wodociągowo - kanalizacyjnym a odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 ust.1-ust.8 ustawy.

2. Zawarcie umowy wymaga uprzedniego podpisania przez strony protokołów z prób i odbiorów prac wykonanych w związku z przyłączeniem nieruchomości do sieci, z zastrzeżeniem ust.3.

3. W przypadku zmiany odbiorcy usług, dotychczasowy odbiorca usług zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania o tym fakcie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w celu zawarcia nowej umowy oraz protokółarnego przekazania stanu wodomierza, w obecności pracownika przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

§ 7. 1. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków jest zawierana z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.

2. Wraz z wnioskiem, o którym mowa w ust 1, osoba ubiegająca się o zawarcie umowy zobowiązana jest przedstawić przedsiębiorstwu wodociągowo - kanalizacyjnemu dokument określającego prawo do dysponowania nieruchomością.

3. Jeżeli z treści dokumentu, przedłożonego zgodnie z ust.2 jasno nie wynika prawo do dysponowania nieruchomością, osoba ta jest zobowiązana przedłożyć dokument potwierdzający taki tytuł.

§ 8. Umowa może być zawarta z osobami korzystającymi z lokali znajdujących się w budynku wielolokalowym na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, po spełnieniu warunków określonych w ustawie.

§ 9. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy, w terminie 7 dni od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy.

2. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony, za wyjątkiem następujących sytuacji:

- 1) na wniosek przyszłego odbiorcy usług,
- 2) gdy tytuł prawny przyszłego odbiorcy usług do nieruchomości, której dotyczy umowa, został ustanowiony na czas określony,
- 3) gdy odprowadzanie ścieków do urządzeń kanalizacyjnych przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego warunkowane jest posiadaniem przez odbiorcę usług terminowego pozwolenia wodnoprawnego,

**§ 10.** Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udostępnia w swojej siedzibie aktualnie obowiązujące wzory umów którymi się posługuje, a także szczegółowe warunki techniczne i organizacyjne, jakie muszą być spełnione przed zawarciem umowy, o której mowa w § 8.

**§ 11.** Postanowienia umów zawieranych przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne z odbiorcami usług nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy oraz postanowień niniejszego Regulaminu.

#### **Rozdział 4.**

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

**§ 12.** Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne z odbiorcami usług, na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.

**§ 13.** Długość okresu obrachunkowego określa umowa.

**§ 14. 1.** Zmiana taryf, w tym wysokości i rodzajów cen i stawek opłat, wymaga ogłoszenia taryf zgodnie z przepisami ustawy.

2. Stosowanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających z nowych prawidłowo ogłoszonych taryf nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne dołącza do umowy w chwili jej zawarcia aktualnie obowiązującą taryfę lub jej wyciąg zawierający ceny i stawki opłat właściwe dla odbiorcy usług.

**§ 15. 1.** Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest faktura.

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

**§ 16.** Ustalenie ilości dostarczonej wody lub odprowadzonych ścieków na potrzeby rozliczenia usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków odbywa się zgodnie z właściwymi przepisami powszechnie obowiązującego prawa oraz umową.

#### **Rozdział 5.**

#### **WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI**

**§ 17. 1.** Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci składa przedsiębiorstwu wodociągowo - kanalizacyjnemu wniosek o przyłączenie, który powinien zawierać co najmniej:

- 1) imię i nazwisko (lub nazwę, firmę) wnioskodawcy;
- 2) adres do korespondencji;
- 3) w przypadku osób prawnych odpis właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu;
- 4) określenie rodzaju instalacji i urządzeń służących do odbioru usług;
- 5) określenie ilości przewidywanego poboru wody, jej przeznaczenia 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 podczyszczających);

- 7) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda i/lub z której będą odprowadzane ścieki w szczególności określenie jej powierzchni, sposobu zagospodarowania i przeznaczenia;
- 8) wskazania planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i dostarczania ścieków.

**§ 18.** Do wniosku, o którym mowa w § 17, osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci powinna załączyć aktualną mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości, o której mowa w § 17 względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

**§ 19. 1.** Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne w terminie nie dłuższym niż 21 dni od otrzymania prawidłowo wypełnionego wniosku, o którym mowa w § 17 i § 18 wraz z kompletem załączników, wydaje osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, dokument pod nazwą „Warunki techniczne przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej”.

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

- 1) wskazywać miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej;
- 2) określać maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości a w przypadku zużycia wody na różne cele - wskazywać konieczność osobnego opomiarowania poboru za pomocą kolejnych wodomierzy głównych oraz dokonania rozdziału wewnętrznej instalacji wodociągowej
- 3) określać maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość;
- 4) zawierać informacje 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.
- 6) określać ciśnienie dyspozycyjne w sieci wodociągowej.

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

- 1) parametry techniczne przyłącza;
- 2) miejsce zainstalowania wodomierza głównego, wodomierza mierzącego ilość wody bezpowrotnie zużytej lub urządzenia pomiarowego,
- 3) konieczne dla dokonania odbioru próby i odbiory częściowe oraz końcowe.

**§ 20. 1.** Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, wyłącznie w sytuacji, w której nie posiada technicznych możliwości świadczenia usług, w szczególności jeżeli brak jest sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne nie posiada tytułu prawnego do dysponowania siecią lub gdy w wyniku przyłączenia nie zostanie zachowany minimalny poziom świadczenia usług.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia do sieci, jeżeli przyłącze zostało wykonane bez uzyskania zgody przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci lub umową przyłączeniową.

**§ 21. 1.** Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci odrębnym przyłączem wodociągowym i kanalizacyjnym.

2. Jeżeli na danej nieruchomości powstaje budynek z lokalami lub 2 lub więcej budynków, to, poza sytuacją dot. rozliczeń budynków wielolokalowych, stosuje się zasadę, że każdy odbiorca usług wyposażony jest w odrębne przyłącze wodociągowe i kanalizacyjne.

## **Rozdział 6.**

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

**§ 22. 1.** Poziom dostępu do usług wodociągowo - kanalizacyjnych w poszczególnych latach wyznaczają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego.

2. Techniczne warunki możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych wynikają z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność źródeł wody, przepustowość stacji uzdatniania wody i skuteczność technologii uzdatniania wody), możliwości utylizacji ścieków (przepustowość oczyszczalni, wydajność i skuteczność zastosowanej technologii oczyszczania ścieków i zagospodarowania osadów), a także możliwości techniczne dotyczącej układów sieci dystrybucji wody oraz odbioru i przesyłu (w tym przepompowywania) ścieków. Dostępność do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniona jest od rozkładu i obszaru objętego sieciami oraz uwarunkowana jest położeniem instalacji odbiorcy względem poziomu urządzeń przedsiębiorstwa. Szczegółowe techniczne warunki dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych ustalane są w warunkach przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, o których mowa w rozdz. V niniejszego regulaminu.

## **Rozdział 7.**

### **SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE WYKONANEGO PRZYŁĄCZA**

§ 23. 1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej” oraz z projektem przyłącza.

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

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

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić odbioru przyłącza, jeżeli zostało wykonane niezgodnie z wydanymi „Warunkami technicznymi przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej” lub z projektem przyłącza.

§ 24. 1. Po pisemnym zgłoszeniu gotowości do odbioru przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne uzgadnia termin odbioru, nie dłuższy niż trzy dni od daty pisemnego zgłoszenia.

2. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w § 23 ust. 2 są potwierdzane przez strony w sporządzanych protokołach.

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

- a) dane identyfikujące osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci i adres przyłącza;
- b) termin odbioru proponowany przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci;
- c) przedłożenie powykonawczej dokumentacji geodezyjnej zawierającej charakterystyczne rzędne terenu oraz przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego, zagospodarowanie nieruchomości oraz pozostałą infrastrukturę podziemną i nadziemną, do której podłączono nieruchomość (mapa w skali 1: 500 lub 1: 250);
- d) oznakowanie zasowy odcinającej na przyłączy wodociągowym tabliczką orientacyjną;
- e) pozytywny wynik z przeglądu kamerą TV przyłącza kanalizacyjnego w przypadku, jeżeli z uzasadnionych przyczyn nie dokonano jego odbioru przed zasypaniem;
- f) dokumentację techniczną z naniesionymi i uzgodnionymi ewentualnymi zmianami,
- g) atesty, deklaracje zgodności lub aprobaty techniczne dla materiałów i urządzeń wykorzystanych do budowy przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego.

2. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:

- a) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia),
- b) dla przyłącza wodociągowego - ilość wodomierzy głównych i rodzaj mierzonego przez poszczególne wodomierze celu zużycia wody
- c) dla przyłącza kanalizacyjnego – rodzaj odprowadzanych ścieków,
- d) podstawowe zasady eksploatacji,

e) uwagi dotyczące różnic pomiędzy projektem, a realizacją przyłącza,

f) skład i podpisy członków komisji dokonującej odbioru.

#### **Rozdział 8.**

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

§ 26. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne 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 wodociągowo - kanalizacyjne ma również obowiązek niezwłocznie poinformować odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza 12 godzin.

3. W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne 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 wodociągowo – kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

§ 27. W przypadku niedotrzymania odpowiednich parametrów dostarczanej wody, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty.

§ 28. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne 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.

#### **Rozdział 9.**

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

§ 29. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielania wszelkich istotnych informacji dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy,;
- 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej;
- 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 wodociągowo - kanalizacyjne udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 7 dni.

3. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne udziela odpowiedzi w jednej z form wskazanych w ust 2, chyba że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zaznaczyła, iż informacja ma być udzielona w formie pisemnej. .

4. Jeżeli udzielenie informacji wymaga ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust 2, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne przed upływem terminu wskazanego w ust 2, informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielania odpowiedzi.

§ 30. 1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne usług, w szczególności co do ilości, jakości oraz wysokości opłat za te usługi.

2. Reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej. Reklamacja zawiera co najmniej:

- 1) imię i nazwisko/nazwę firmy i adres odbiorcy usług;
- 2) przedmiot reklamacji;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) numer umowy;
- 5) podpis odbiorcy usług.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 30 dni od dnia jej wniesienia. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w zdaniu poprzednim, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne przed upływem terminów wskazanych w zdaniu poprzednim, informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin rozpatrzenia reklamacji;

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

**§ 31.** 1. W siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:

- 1) aktualnie obowiązujące na terenie Gminy Trzciel taryfy cen i stawek opłat;
- 2) tekst jednolity Regulaminu obowiązującego na terenie Gminy Trzciel;
- 3) tekst jednolity ustawy.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne nie ma obowiązku udostępnienia dokumentów, o których mowa w ust. 1 poza swoją siedzibą, z zastrzeżeniem obowiązku dołączenia do umowy w chwili jej zawierania aktualnie obowiązującej taryfy.

**§ 32.** 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za kontakty z odbiorcami usług oraz osobami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci, w tym za przyjmowanie i rozpatrywanie reklamacji.

2. Informacja podająca stanowiska pracy osób, o których mowa w ust. 1, lokalizację tych stanowisk w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym, numery telefonów i godziny pracy ,odbiorca usług lub osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci może uzyskać w siedzibie przedsiębiorstwa lub za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu.

## **Rozdział 10.**

### **WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWOŻAROWE**

**§ 33.** Woda do celów przeciwpożarowych jest w szczególności dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne, w tym z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

**§ 34.** 1. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych do przedsiębiorstwa wodno-kanalizacyjnego przez Jednostkę Ochotniczej Straży Pożarnej z terenu funkcjonowania hydrantów przeciwpożarowych lub przez osobę do tego celu wyznaczoną przez Burmistrza Miasta i Gminy Trzciel.

2. Informację, o których mowa w ust. 1 przekazywane są kwartalnie, nie później niż do 5 dnia miesiąca następującego po upływie każdego kwartału.

**§ 35.** 1. Opłatę za wodę do celów przeciwpożarowych pobiera się zgodnie z obowiązującymi taryfami.

2. Na podstawie odrębnej umowy, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne może obciążyć Gminę kosztami utrzymania hydrantów, których sprawność techniczna jest niezbędna dla zapewnienia poboru wody do celu ochrony przeciwpożarowej.

**§ 36.** W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda jest dostarczana dla innych odbiorców usług, jednostka straży pożarnej niezwłocznie przekazuje przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu informację o ilości wody pobranej.

**§ 37.** Zgodnie z przepisami ustawy należnościami za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża Gminę Trzciel.