

**UCHWAŁA NR .....**  
**RADY MIEJSKIEJ W SOBÓTCE**

z dnia ..... 2020 r.

**w sprawie Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Sobótka**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (tj. Dz. U. z 2020 r., poz. 713) w związku z art. 19 ust. 3-5 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków (tj. Dz. U. z 2019 r. poz. 1437, ze zm.)

**Rada Miejska w Sobótce**  
**uchwala, co następuje**

- § 1. Uchwala się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Sobótka, stanowiący załącznik do uchwały.
- § 2. Traci moc uchwała nr XXX/332/13 Rady Miejskiej w Sobótce z dnia 28 lutego 2013 r., w sprawie regulaminu dostarczania wody i odbioru ścieków na terenie Miasta i Gminy Sobótka.
- § 3. Wykonanie uchwał powierza się Burmistrzowi Miasta i Gminy Sobótka.
- § 4. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Dolnośląskiego.

Załącznik do uchwały Nr .....  
Rady Miejskiej w Sobótce  
z dnia ..... r.

## **Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Sobótka**

### **Rozdział 1. Postanowienia ogólne**

§ 1. 1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Sobótka, zwany dalej Regulaminem, określa zasady świadczenia usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego na terenie Gminy Sobótka oraz wzajemne prawa i obowiązki Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego i Odbiorców usług.

2. Postanowienia Regulaminu są interpretowane i stosowane zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1437 z późn. zm.).

3. Odbiorca wody powinien racjonalnie gospodarować wodą i używać ją zgodnie z przeznaczeniem oraz warunkami wynikającymi z zawartej Umowy.

§ 2. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o:

- 1) Ustawie – rozumie się przez to Ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków;
- 2) Umowie – rozumie się przez to umowę, o której mowa w art. 6 Ustawy;
- 3) Przedsiębiorstwie – należy przez to rozumieć przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, o którym mowa w art. 2 pkt. 4 Ustawy,
- 4) Odbiorcy – rozumie się przez to każdego, kto korzysta z usług wodociągowo-kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej umowy z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym,
- 5) wymaganiach technicznych – rozumie się przez to określane pisemnie przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne warunki techniczne przyłączenia na budowę sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz na podłączenie nieruchomości do tych sieci, stanowiące podstawę do opracowania dokumentacji technicznej;
- 6) wodomierzu dodatkowym – rozumie się przez to przyrząd pomiarowy zainstalowany na wewnętrznej instalacji wodociągowej w celu opomiarowania ilości wody zużytej bezpowrotnie lub mierzący ilość wody pobranej z własnych ujęć wody, zainstalowany i utrzymywany na koszt odbiorcy usług.

### **Rozdział 2.**

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

§ 3. Przedsiębiorstwo ma obowiązek:

- 1) dostarczyć Odbiorcy wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości nie mniejszej niż 0,1 m<sup>3</sup> na dobę;
- 2) dostarczyć z sieci wodociągowej wodę o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi o parametrach nieprzekraczających określonych wartości:
  - a) odczyn (pH): 6,5 - 9,5;
  - b) twardość (CaCO<sub>3</sub>) – 60-500 mg/l;
  - b) żelazo < 200 µg/l;
  - c) mangan < 50 µg/l;
  - d) liczba bakterii Escherichia coli 0/100 ml;
  - e) liczba bakterii Enterokoki 0/100 ml;

- 3) zapewnić ciągłość dostaw wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi z zastrzeżeniem uzasadnionych wyjątków wskazanych w Regulaminie w wyniku wprowadzenia ograniczeń dostarczenia wody;
- 4) zapewnić odpowiednie ciśnienie w sieci wodociągowej, zgodnie z przepisami o warunkach technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie, w tym zapewnienia dostawy wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa (0,5 bara) na wylocie zaworu głównego za wodomierzem głównym;
- 5) zapewnić ogólne wymagania w zakresie jakości materiałów do budowy urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych zgodnie z obowiązującymi normami;
- 6) ustalania i wydawania warunków technicznych podmiotom zainteresowanym podłączeniem do sieci wodociągowej i sieci kanalizacyjnej;
- 7) zapewnić prawidłową eksploatację i naprawę urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;
- 8) zainstalować na własny koszt u Odbiorcy wodomierz główny na przyłączy wodociągowym;
- 9) powiadamiać Odbiorców o planowanych zamknięciach dopływu wody w czasie nie krótszym niż 2 doby przed jej zamknięciem;
- 10) zapewnić zastępcze punkty poboru wody i poinformować Odbiorców o ich lokalizacji, w przypadku, gdy przewidywana przerwa w dostawie wody przekracza 24 godziny;
- 11) przyjmować do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieki wprowadzane przez odbiorców usług, w ilości nie mniejszej niż 0,1 m<sup>3</sup> na dobę;
- 12) zapewnić ciągły odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i umową.

### **Rozdział 3.**

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

§ 4. 1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę wraz z OWU (Ogólne Warunki Umowy) zawartą między Przedsiębiorstwem, a Odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 Ustawy.

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

3. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym powinien w szczególności określać: imię, nazwisko (lub nazwę), PESEL lub numer w innym właściwym rejestrze (o ile wnioskodawca jest osobą fizyczną, posiada ten numer i nie prowadzi działalności gospodarczej) lub REGON oraz numer NIP lub numer w innym właściwym rejestrze (o ile zostały nadane wnioskodawcy) oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy, a ponadto:

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

§ 5. 1. Umowa może być zawarta z osobami korzystającymi z lokali znajdujących się w budynku wielolokalowym na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych.

2. Wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez Przedsiębiorstwo z osobą korzystającą z lokalu powinien zawierać elementy wskazane w § 4 Regulaminu, a ponadto:

- 1) imię, nazwisko (lub nazwę), PESEL lub numer w innym właściwym rejestrze (o ile wnioskodawca jest osobą fizyczną, posiada ten numer i nie prowadzi działalności gospodarczej) lub REGON oraz numer NIP lub numer w innym właściwym rejestrze (o ile zostały nadane wnioskodawcy) oraz adres osoby

korzystającej z lokalu, co do której składany jest wniosek o zawarcie umowy wraz z umocowaniem do złożenia wniosku w imieniu i na rzecz tej osoby,

- 2) wskazanie lokalu, co do którego wnioskodawca chce zawrzeć umowę,
- 3) oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osoby korzystającej z lokalu o zasadach rozliczeń, o których mowa w art. 6 ust. 6 pkt 3 i 4 Ustawy oraz o obowiązku regulowania dodatkowych opłat wynikających z taryf za dokonywane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozliczenie,
- 4) schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym, wraz z określeniem lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych w obrębie budynku wielolokalowego.

3. Umowa 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 nieregulowanym stanie prawnym.

4. Przedsiębiorstwo sporządza i przedkłada przyszłemu Odbiorcy usług projekt Umowy, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia prawidłowo wypełnionego wniosku o zawarcie umowy.

5. Postanowienia Umowy nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych oraz postanowień Regulaminu.

#### **Rozdział 4.**

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

§ 6. 1. Podstawę ustalenia ilości pobranej wody lub wprowadzonych ścieków stanowią: wodomierz główny, urządzenie pomiarowe, przeciętne normy zużycia oraz ilości ustalone w umowie.

2. Częstotliwość okresów rozliczeniowych określa Przedsiębiorstwo w umowie o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

3. Stosowanie przez Przedsiębiorstwo cen i stawek opłat wynikających z nowych, podanych do wiadomości publicznej taryf na stronach internetowych lub w Biuletynie Informacji Publicznej Wód Polskich, Gminy Sobótka lub Przedsiębiorstwa, nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości.

4. Zmiana lub utrata mocy obowiązującej dotychczasowych taryf nie wymaga zmiany Umowy.

5. Na podstawie oświadczenia pisemnego Odbiorcy usług o rezygnacji z wystawiania faktur w formie papierowej faktury mogą być wystawiane i przesyłane w formie elektronicznej na adres poczty e-mail wskazanej przez odbiorcę.

§ 7. 1. Podstawą obciążenia Odbiorcy należnościami za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo 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 wielolokalowego oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali, lub wyłącznie odbiorcom usług będących osobami korzystającymi z lokali, z którymi przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawarło odrębnie umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzenie ścieków.

3. W budynkach wielolokalowych istniejących przed dniem wejścia w życie Ustawy w przypadkach nie zawarcia Umowy na wodomierz główny przez właściciela, zarządcę lub Wspólnotę Mieszkaniową różnicę pomiędzy wodomierzem głównym, a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych w lokalach mieszkalnych rozlicza zastępczo Przedsiębiorstwo do czasu ustalenia uprawnionego Zarządcy – Wspólnoty Mieszkaniowej i zawarcia Umowy głównej. Należnościami wynikającymi z przyjętej metody rozliczania obciąża osobę korzystającą z lokalu w tych budynkach.

#### **Rozdział 5.**

##### **Warunki przyłączania do sieci**

§ 8. 1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci składa w siedzibie Przedsiębiorstwa pisemny wniosek o wydanie warunków technicznych podłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej.

2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien zawierać:

- 1) imię i nazwisko (nazwę) wnioskodawcy, względnie sposób reprezentacji wnioskodawcy wraz z dokumentem (lub jego kopią) potwierdzającym jej prawidłowość, a w razie działania wnioskodawcy przez przedstawiciela - podstawę umocowania, adres do korespondencji i podpis,
- 2) adres nieruchomości, która ma być przyłączona, wraz z mapą zasadniczą,
- 3) rodzaj przyłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne),
- 4) planowaną wielkość poboru wody, jej przeznaczenie lub planowaną ilość odprowadzanych ścieków i określenie ich rodzaju, a w przypadku ścieków przemysłowych - wskazanie przewidywanej ilości i jakości odprowadzanych ścieków oraz dane o przewidywanym sposobie ich podczyszczania.

3. Wzór wniosku przygotowuje Przedsiębiorstwo.

4. Warunki przyłączenia określają:

- miejsca i sposób przyłączenia instalacji Odbiorcy do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej,
- wytyczne dotyczące zainstalowania wodomierza głównego,
- procedurę przyłączenia do sieci,
- termin ważności warunków,
- konieczność wykonania projektu budowlanego (o ile zaistnieje taka potrzeba) lub uzgodnienia ze wszystkimi gestorami sieci.

5. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej poza wnioskiem, o którym mowa w ust. 1:

- 1) składa aktualną mapę sytuacyjną w skali, 1:500 (jeżeli brak to 1:1000) w dwóch egzemplarzach, określającą usytuowanie przyłączanej nieruchomości, istniejące sieci wodociągowe i kanalizacyjne oraz inne obiekty i urządzenia uzbrojenia terenu;
- 2) plan zabudowy lub szkic sytuacyjny, określający usytuowanie przyłącza w stosunku do istniejącej sieci oraz innych obiektów i sieci uzbrojenia terenu.

6. Przedsiębiorstwo wydaje wnioskodawcy, o którym mowa w ust. 1, warunki techniczne podłączenia nieruchomości do sieci kanalizacyjnej lub wodociągowej w terminie do 21 dni dla przyłączy do domów jednorodzinnych, a w pozostałych przypadkach 45 dni, od dnia złożenia wniosku, o którym mowa w ust. 1, jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług zgodnie z wnioskiem.

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

- 1) lokalizację nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie,
- 2) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej,
- 3) zakres dokumentacji technicznej, którą opracowuje osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

8. Warunki przyłączenia do sieci zachowują ważność przez okres 2 lat od dnia ich wydania w przypadku niezmienności stanu faktycznego lub prawnego będącego podstawą ich wydania. Ważność wydanych warunków może być przedłużana przez Przedsiębiorstwo w przypadku niezmienności stanu faktycznego lub prawnego będącego podstawą ich wydania.

## **Rozdział 6.**

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

§ 9. 1. Potencjalni Odbiorcy usług wodociągowych i/lub kanalizacyjnych mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności tych usług w siedzibie Przedsiębiorstwa.

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

- 1) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych,
- 2) możliwości technicznych urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikającymi z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez Przedsiębiorstwo wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność źródeł wody) lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczenia ścieków (wydajność oczyszczalni),

3) posiadania tytułu prawnego do takich urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych przez Przedsiębiorstwo.

3. Przedsiębiorstwo nie wydaje Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej w przypadku niewystąpienia przynajmniej jednej z przesłanek określonych w ust. 2.

4. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo, w terminie 21 dni od otrzymania wniosku, informuje na piśmie o tym fakcie osobę ubiegającą się o przyłączenie, wskazując przyczyny, które uniemożliwiają przyłączenie i wydaje informację techniczną.

5. Uzyskanie dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych wymaga wybudowania przyłączy na podstawie określonych przez Przedsiębiorstwo warunków przyłączenia oraz uzgodnionej przez Przedsiębiorstwo dokumentacji technicznej.

6. Ustala się warunki techniczne przyłączenia określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:

- 1) przyłącza wodociągowe należy wykonać z rur PEHD o odpowiedniej średnicy i wytrzymałości;
- 2) w miejscu włączenia przyłącza wodociągowego należy wmontować armaturę odcinającą i wyposażyć w obudowę, dużą skrzynkę uliczną i opisać odpowiednią tabliczką;
- 3) przyłącza kanalizacyjne należy wykonać z wysokoodpornych rur tworzywowych o odpowiedniej średnicy;
- 4) przy urządzeniach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń typu mini przepompownie;
- 5) uwzględniając strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienia przewodów w gruncie przyłącza należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasę, zachowując wymagane spadki.

7. Przy projektowaniu przyłącza należy uwzględnić:

- 1) prowadzenie przyłącza najkrótszą trasą;
- 2) posadowienie przyłącza na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem lub zastosowanie odpowiedniego zabezpieczenia przed przemarzaniem;
- 3) dojazd i dostęp do armatury wodociągowej oraz do studni inspekcyjnych i rewizyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.

## **Rozdział 7.**

### **Sposób dokonania przez Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza**

§ 10. 1. Warunkiem przystąpienia do prac zmierzających do przyłączenia nieruchomości do sieci Przedsiębiorstwa jest pisemne uzgodnienie z Przedsiębiorstwem dokumentacji technicznej i sposobu prowadzenia tych prac oraz warunków i sposobów dokonywania przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne kontroli robót. Zgłoszenie zamiaru budowy przyłącza co najmniej 3 dni przed jego rozpoczęciem.

2. Przedsiębiorstwo przy udziale wnioskodawcy, dokonuje protokolarnego odbioru technicznego przyłącza celem stwierdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi wymaganiami technicznymi oraz projektem przyłącza.

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

4. Przed zasypaniem należy wykonać operat geodezyjny w zakresie wskazanym w warunkach technicznych.

5. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać, co najmniej:

- 1) datę odbioru,
- 2) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju: wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości, rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego,
- 3) skład komisji, w tym: wykonawcę i inwestora,
- 4) adres nieruchomości, do której wykonano przyłączenie,
- 5) podpisy członków komisji.

6. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania przyłączenia i jego podpisanie przez strony bez uwag lub stwierdzonych uchybień jest potwierdzeniem pozytywnego odbioru przyłącza.

7. Włączenie przyłącza do gminnej sieci wodociągowej dokonuje Przedsiębiorstwo.

8. Wykonane i odebrane przyłącze, z wyjątkiem wodomierza głównego pozostaje własnością Odbiorcy.

## **Rozdział 8.**

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

§ 11. 1. Przedsiębiorstwo ma obowiązek poinformowania odbiorców o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 2-dniowym.

2. Przedsiębiorstwo ma również obowiązek informować odbiorców, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile przewidywany czas ich trwania przekracza 24 godzin.

3. W przypadku budynków wielolokalowych, Przedsiębiorstwo może o zdarzeniach wskazanych w ust. 2 poinformować właściciela lub zarządcę budynku nieruchomości oraz osoby korzystające z lokali, z którymi Przedsiębiorstwo zawarło umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 24 godzin Przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

5. W przypadku przerwy trwającej do 24 godzin Przedsiębiorstwo jest zobowiązane, w miarę swoich możliwości technicznych i organizacyjnych, zapewnić zastępczy punkt poboru wody. O lokalizacji zastępczego punktu poboru wody przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług.

## **Rozdział 9.**

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

§ 12. 1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest zapewnić Odbiorcom należyty poziom usług.

2. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielania odbiorcom usług wszelkich istotnych informacji w szczególności dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków,
- 2) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków, w tym o planowanych przerwach w świadczeniu usług,
- 3) występujących awariach urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

§ 13. 1. Odbiorca ma prawo zgłaszać reklamacje, w szczególności dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług na piśmie, elektronicznie lub osobiście w siedzibie Przedsiębiorstwa.

2. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:

- 1) dane Odbiorcy, numer umowy;
- 2) przedmiot reklamacji;
- 3) wskazanie okoliczności uzasadniających reklamację, w tym dowody uzasadniające reklamację;
- 4) zgłoszenie roszczeń.

3. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od daty wpływu reklamacji na piśmie lub za pomocą poczty elektronicznej, powiadomić Odbiorcę o sposobie jej załatwienia. W szczególnych okolicznościach, o ile wymagane jest zebranie dowodów, informacji lub wyjaśnień termin ten wynosi 30 dni.

4. Powiadomienie Odbiorcy powinno zawierać:

- 1) przywołanie podstawy prawnej;
- 2) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji;

- 3) uzasadnienie faktyczne i prawne w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości lub części;
- 4) informację o udzielonym upuście lub zwrocie należności oraz formie wypłaty;
- 5) pouczenie o możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie.

5. Złożenie przez Odbiorcę zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.

**§ 14.** W siedzibie Przedsiębiorstwa są udostępnione wszystkim zainteresowanym:

- 1) aktualnie obowiązująca na terenie gminy taryfa,
- 2) tekst jednolity aktualnego "Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków w Gminie Sobótka",
- 3) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody,
- 4) aktualny wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, z wyłączeniem przypadku, o którym mowa w art. 21 ust. 7 Ustawy.

## **Rozdział 10.**

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

**§ 15. 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 jest Państwowa Straż Pożarna i Ochotnicza Straż Pożarna.

**§ 16. 1.** Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa dokonywany jest w miejscach uzgodnionych z Przedsiębiorstwem.

2. W przypadku poboru wody na cele ppoż. z urządzeń wodociągowych, którymi woda dostarczana jest dla innych odbiorców, jednostka niezwłocznie przekazuje Przedsiębiorstwu informacje o ilości pobranej wody.

3. Ilość wody pobranej na cele ppoż. wraz z określeniem nieopomiarowanych punktów jej poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę Straży Pożarnej.

**§ 17.** Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa zobowiązani są do powiadomienia Przedsiębiorstwa o miejscu pożaru niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia, nie później jednak niż dzień po zdarzeniu.

**§ 18. 1.** Przedsiębiorstwo obciąża Gminę za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując ceny ustalone w taryfie.

2. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są za okres kwartalny na podstawie deklaracji Straży Pożarnej.

## **Rozdział 11.**

### **Postanowienia końcowe**

**§ 19.** W sprawach nie objętych niniejszym Regulaminem obowiązują przepisy Ustawy wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie