

**Uchwała Nr XXII/202/21  
Rady Gminy w Przybiernowie  
z dnia 28 grudnia 2021 r.**

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

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2021 r., poz.1372) oraz art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków (Dz.U. z 2020 r. poz. 2028)

***Rada Gminy w Przybiernowie uchwała, co następuje:***

§ 1. Przyjmuje się projekt "Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Przybiernów" (zwany dalej „projektem”), stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Projekt regulaminu przekazuje się do zaopiniowania Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Szczecinie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.

§ 3. Zawiadamia się Przedsiębiorstwo Usług Wodnych i Sanitarnych w Nowogardzie Sp. z o.o. oraz Wodociągi Zachodniopomorskie sp. z o.o. w Goleniowie o przekazaniu projektu do zaopiniowania organowi regulacyjnemu, o którym mowa w § 2.

§ 4. Wykonanie uchwały powierza się Przewodniczącemu Rady Gminy w Przybiernowie.

§ 5. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

*Przewodniczący Rady*

*Ryszard Kazanowski*

**Urząd Gminy  
w Przybiernowie**  
ZA ZGODNOŚĆ Z ORYGINAŁEM

05.01.2022  
data

**Z up. WÓJTA**

*Justyna Andrzejewska*  
SEKRETARZ GMINY

### Uzasadnienie

W związku z ustawą z dnia 13 lutego 2020 r. o zmianie ustawy – Prawo budowlane oraz niektórych ustaw (Dz. U. z 2020 r. poz. 471) wprowadzone zostały istotne zmiany do ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

Zmiany przepisów prawa dotyczą zasad wydawania przez przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne warunków przyłączenia do sieci.

Ponadto ww. ustawa obliguje rady gmin do dostosowania treści regulaminów dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązujących na obszarze ich właściwości do nowego stanu prawnego w czasie 12 miesięcy od dnia jej wejścia w życie.

Zgodnie z art. 19 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028) rada gminy przygotowuje projekt regulaminu na podstawie przedstawionych projektów regulaminów dostarczania wody i odprowadzania ścieków opracowanych przez przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne.

Projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Przybiernów przygotowany na bazie projektów przekazanych przez przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne Rada Gminy w Przybiernowie przekazuje do zaopiniowania organowi regulacyjnemu, tj. Państwowemu Gospodarstwu Wodnemu Wody Polskie – Regionalnemu Zarządowi Gospodarki Wodnej w Szczecinie.

W związku z powyższym przyjęcie uchwały w sprawie przyjęcia projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Przybiernów jest zasadne.

Urząd Gminy  
w Przybiernowie  
Z up. WÓJZA ZGODNOŚĆ Z ORYGINAŁEM  
Justyna Andrzejewska  
SEKRETARZ GMINY  
05.07.2022  
data

Załącznik do Uchwały nr XXII/202/21  
Rady Gminy w Przybiernowie  
z dnia 28 grudnia 2021 r.

**„Projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy  
Przybiernów”**

**Rozdział 1**

**Przepisy ogólne**

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

2 Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.

§ 2. Ilekroć w niniejszym regulaminie mowa o ustawie rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2018 r., poz. 1152). Pozostałe pojęcia użyte w regulaminie mają znaczenie wskazane w ustawie.

§ 3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne prowadzi swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

**Rozdział 2**

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

**Oddział 1**

**Prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego**

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

- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do:
  - a) realizacji dostaw wody w wymaganej ilości nie mniejszej niż 0,3 m<sup>3</sup>/dobę i pod odpowiednim ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa (0,5 bara) i nie większym niż 0,6 MPa (6 barów), zgodnym w szczególności z przepisami wydanymi na podstawie art. 7 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. - Prawo budowlane (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1205 ),

- b) dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny,
- 2) zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody odpowiadającą wymaganiom określonym w Rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. „w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi” ( Dz. U. z 2017 r., poz. 2294 ),
  - 3) dostarczać odbiorcy usług wodę z sieci wodociągowej na podstawie pisemnej umowy, o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą i niniejszym regulaminem,
  - 4) odbierać od odbiorcy usług ścieki na podstawie pisemnej umowy o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą i niniejszym regulaminem w ilości co najmniej 0,3 m<sup>3</sup> na dobę,
  - 5) określać, na pisemny wniosek, warunki techniczne podłączenia do sieci będącej w eksploatacji przedsiębiorstwa oraz uzgadniać przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną,
  - 6) instalować i utrzymywać (na swój koszt) u odbiorcy usług wodomierz główny,
  - 7) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody,
  - 8) prowadzić okresową kontrolę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
  - 9) zapewniać należyte warunki odbioru ścieków oraz zapewnić jakość oczyszczonych i odprowadzonych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości oczyszczonych i odprowadzonych ścieków, w tym ścieków przemysłowych oraz przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych,
  - 10) dokonywać napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz przyłączy będących w jego posiadaniu,
  - 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,

§ 5. 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 lub urządzeń przedstawienia przez inwestora dokumentów potwierdzających wykonanie przyłącza lub urządzeń 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.

**Oddział 2****Prawa i obowiązki odbiorcy usług**

§ 6. 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 należyłym stanie,
- 2) korzystać z instalacji kanalizacyjnej w sposób umożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci oraz nie wprowadzać do urządzeń kanalizacyjnych odpadów i substancji wskazanych w art. 9 ust. 2 ustawy, a w przypadku ścieków przemysłowych spełniać warunki wskazane w przepisach wykonawczych wdanych na podstawie art. 11 ustawy,
- 3) prawidłowo utrzymywać i zabezpieczać wodomierz główny (łącznie z pomieszczeniem przewidzianym do lokalizacji wodomierza głównego), pozostałe wodomierze oraz urządzenia pomiarowe, a także zapewnić łatwy dostęp do tych przyrządów;
- 4) niezwłocznie zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o uszkodzeniu wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o uszkodzeniu plomb;
- 5) zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne 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;
- 6) powstrzymać się od dokonywania jakichkolwiek czynności mogących mieć wpływ na zmianę stanu technicznego urządzeń i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, bez uzgodnienia tego z tym przedsiębiorstwem, w tym nasadzeń drzew i krzewów oraz zabudowy w pasie terenu, w którym zlokalizowana jest sieć wodociągowa lub kanalizacyjna ;
- 7) zawiadomić przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o posiadanych własnych ujęciach wody w celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków,
- 8) niezwłocznie usuwać awarie powstałe na należącym do odbiorcy przyłączy wodociągowym lub przyłączy kanalizacji sanitarnej,
- 9) opomiarować ilości wody pobieranej z ujęcia własnego zgodnie z Art. 36 Ustawy z dnia 20 lipca 2017r – Prawo wodne, celem ustalenia ilości ścieków wprowadzanych do urządzeń kanalizacji sanitarnej Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego
- 10) w przypadku braku urządzenia pomiarowego ścieków Odbiorca usług dokonujący poboru wody z ujęć własnych jest zobowiązany do montażu przyrządów pomiarowych umożliwiających pomiar ilości pobranej wody, która została odprowadzona przez odbiorcę usług do urządzeń kanalizacyjnych przedsiębiorstwa.

Urząd Gminy  
w Przybiernowie  
ZA ZGODNOŚĆ Z ORYGINAŁEM  
05.01.2012  
data

Z up. WÓJTA

Justyna Andrzejewska  
SEKRETARZ GMINY

§ 7. Odbiorca usług ma prawo do:

- 1) dostawy wody o odpowiednim ciśnieniu i jakości,
- 2) nieprzerwanego odprowadzania ścieków,
- 3) bezpłatnego korzystania z zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody, wskazanych w Rozdziale 8,
- 4) zgłaszania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu reklamacji, o których mowa w Rozdziale 9.

### Rozdział 3

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

§ 8. 1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług.

Umowa określa szczegółowe obowiązki stron w tym zasady utrzymania przyłączy oraz warunki usuwania ich awarii.

Umowa określa miejsce wykonywania usługi dostawy wody i odbioru ścieków.

2 Zawarcie umowy z odbiorcą usług następuje w terminie do 30 dni po złożeniu przez niego kompletnego wniosku o zawarcie umowy. Umowa z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym zawierana jest na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego na warunkach wynikających z ustawy

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia w swojej siedzibie i na stronie internetowej wzór wniosku o zawarcie umowy.

3 Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia zainteresowanym podmiotom 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.

4 Umowa, o której mowa w ust. 1, może zostać zawarta w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub poza nim. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, odbiorcy usług będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od takiej umowy w terminach i zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2017, poz. 683).

5 Umowa o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków może być zawarta na czas określony lub nieokreślony.

### Rozdział 4

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

§ 9. 1. W razie braku wodomierza głównego ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone w Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 14 stycznia 2002r. w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody ( Dz. U. z 2002 r. , nr 8 poz. 70 ).

Z up. WÓJTA  
Justyna A. K. Zejevska  
SEKRETARZ GMINY

Urząd Gminy  
w Przybiernowie  
ZA ZGODNOŚĆ Z ORYGINAŁEM

.....  
data

2. Wejście w życie nowych taryf nie wymaga zmiany umowy. Nie wymaga zmiany umowy zmiana adresu do korespondencji, wymiana wodomierza głównego zainstalowanego na przyłączy, podlicznika bądź urządzeń pomiarowych.

3. Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług są określone w umowie.

## Rozdział 5 Warunki przyłączenia do sieci

### § 10

1. Wydanie warunków przyłączenia do sieci następuje na podstawie pisemnego wniosku składanego przez podmiot ubiegający się o przyłączenie.

2. Wniosek o wydanie warunków przyłączenia poza informacjami, o których mowa w art. 19a ust.4 ustawy może zawierać:

- 1) numer telefonu,
- 2) adres poczty elektronicznej,
- 3) wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
- 4) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub odprowadzania ścieków,
- 5) w przypadku wystąpienia w imieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie przez pełnomocnika – pisemne upoważnienie wnioskodawcy dla pełnomocnika wraz z dowodem uiszczenia opłaty skarbowej od pełnomocnictwa

3. Celem złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci osoba ubiegająca się o przyłączenie może skorzystać z wzorów wniosków i oświadczeń dostępnych w siedzibie oraz na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

4. Po złożeniu wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci i pisemnym potwierdzeniu daty jego złożenia, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje kwalifikacji terminu jego rozpoznania i wydaje warunki bądź odmawia ich wydania, w terminach określonych w ustawie.

5. W przypadku stwierdzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, że złożony wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci nie zawiera co najmniej wszystkich informacji, o których mowa w art.19a ust.4 ustawy, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje pisemnie podmiot ubiegający się o przyłączenie o zakresie i terminie uzupełnienia wniosku.

6. Warunki, o których mowa w ust. 1, określają, co najmniej:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci;
- 2) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości;
- 3) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości, ich rodzaj;
- 4) okres ważności;
- 5) załącznik graficzny.

7. W przypadku odmowy wydania warunków przyłączenia do sieci, informacja ta przekazywana jest podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie w formie pisemnej wraz z uzasadnieniem, w terminie określonym w ustawie.

## Rozdział 6 Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

Z up. WÓJTA

Urząd Gminy  
w Przybiernowie  
ZA ZGODNOŚĆ Z ORYGINAŁEM

5

Justyna Andrzejewska  
SEKRETARZ GMINY

data

11.07.2022

## § 11

1. Dostępność usług wodociągowo-kanalizacyjnych jest uzależniona od:
  - 1) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
  - 2) możliwości technicznych urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikających 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 stacji uzdatniania wody) lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczania ścieków (wydajność oczyszczalni);
  - 3) możliwości zachowania minimalnego poziomu świadczonych usług dla wcześniej podłączonych odbiorców;
  - 4) posiadania tytułu prawnego do urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”, o ile spełnione są przesłanki określone w ust. 1.

## Rozdział 7

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

## § 12

1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci przed rozpoczęciem budowy i po sporządzeniu dla przyłącza planu sytuacyjnego na kopii aktualnej mapy zasadniczej lub jednostkowej, przedkłada Spółce sporządzony plan celem sprawdzenia przez Spółkę, czy uwzględnia wydane warunki przyłączenia do sieci.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia, oraz przepisami prawa budowlanego i sanitarnego. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci, jeśli przyłączy zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci.
3. Określony w warunkach przyłączenia odbiór końcowy, a także ewentualne próby i odbiory częściowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie pisemnego zgłoszenia próby/odbioru, złożonego w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym z co najmniej 3-dniowym wyprzedzeniem przed przystąpieniem do planowanych prac.
4. Odbioru przyłącza dokonuje się przed zasypaniem przyłącza. Odbiór prac ulegających częściowemu zakryciu (zasypaniu) podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).
5. Przed zasypaniem podmiot przyłączany wykonuje inwentaryzację zgodnie z odrębnymi przepisami.
6. Po dokonaniu pozytywnego odbioru technicznego i zawarciu umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków następuje montaż przyrządów pomiarowych.

**Z up. WÓJTA**      **Urząd Gminy**  
**w Przybiernowie**  
**ZA ZGODNOŚĆ Z ORYGINAŁEM**

Justyna A. Chęzejewska ..... data  
SEKRETARZ GMINY



## Rozdział 8

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

**§13.** W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek:

- 1) poinformować niezwłocznie odbiorców usług o takich przypadkach, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody, jeżeli jest on możliwy do przewidzenia,
- 2) zapewnienia odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformowania odbiorców usług o lokalizacji takich punktów, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób,
- 3) o ile jest to możliwe, podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- 4) poinformować odpowiednie gminne dyżurne służby, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług.

**§ 14.1.** O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 3 dni robocze przed planowaną przerwą w świadczeniu usług

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego odbiorców usług co najmniej 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, podając jednocześnie informacje o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru.

## Rozdział 9

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

**§ 16.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za obsługę odbiorców usług oraz podmiotów ubiegających się o przyłączenie do sieci, w tym informowanie ich o obowiązujących przepisach oraz wynikających z nich prawach, a także przyjmowania reklamacji, jak również o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawiania

7  
Z up. WÓJTA  
Justyna Andrzejewska  
SEKREJARZ GMINY  
Urząd Gminy  
w Przybiernowie  
ZA ZGODNOŚĆ Z ORYGINAŁEM  
data

dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

§ 17. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby informacje zawierające co najmniej:

- 1) wskazanie komórki organizacyjnej upoważnionej do kontaktów z odbiorcami usług oraz podmiotami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji,
- 2) dane umożliwiające kontakt oraz
- 3) godziny przyjmowania reklamacji oraz udzielania informacji były udostępnione w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz na jego stronie internetowej.

§18. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w siedzibie lub na stronie internetowej udostępnia:

- 1) dokumenty w aktualnym brzmieniu:
  - a) taryfa,
  - b) niniejszy regulamin,
  - c) tekst jednolity ustawy (w przypadku braku tekstu jednolitego – tekst ujednolicony) wraz z aktami wykonawczymi,
- 2) informacje dotyczące:
  - a) szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów,
  - b) procedury reklamacyjnej,
  - c) sposobu rozstrzygnięcia, zgodnie z ustawą, spraw spornych w przedmiocie:
    - odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne
    - odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości, osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.
  - d) procedury i warunków przeprowadzania kontroli ścieków przemysłowych.

§ 19. 1. Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorców wodociągowo-kanalizacyjnych reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług, w tym w szczególności wysokość opłat za takie usługi.

2 Reklamacje powinny zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo firmę podmiotu zgłaszającego reklamację,
- 2) przedmiot reklamacji,
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- 4) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację.

3 Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji w terminie 30 dni od daty jej wpływu w formie pisemnej, chyba że podmiot zgłaszający reklamację wskaże inny sposób kontaktu.

4 W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości lub obiektu budowlanego należącego do reklamującego odbiorcy usług, odbiorca usług obowiązany jest udostępnić nieruchomość lub obiekt budowlany osobom reprezentującym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne. Zaniechanie powyższego obowiązku przez odbiorcę usług wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji do czasu udostępnienia nieruchomości lub obiektu budowlanego.

5 Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Możliwe jest także udzielenie odpowiedzi na reklamację telefonicznie, pocztą elektroniczną, faksem lub w inny sposób, o ile odbiorca usług wyraża na to zgodę.

6 Odmowa uwzględnienia reklamacji w całości lub w części wymaga uzasadnienia.

7 Reklamacja przez odbiorcę usług wysokości należności wynikającej z faktury nie wstrzymuje obowiązku terminowej zapłaty. W przypadku uwzględnienia reklamacji przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne, należna odbiorcy usług kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności lub na żądanie odbiorcy usług, zwrócona w terminie 14 dni od daty zgłoszenia żądania.

8 W przypadku reklamacji wskazań wodomierza głównego, reklamacja zostanie uwzględniona, o ile kontrola potwierdzi nieprawidłowość działania wodomierza. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji, odbiorca usług pokrywa koszty sprawdzenia wodomierza.

## Rozdział 10

### Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§20. Zapewnienie dostawy wody na cele przeciwpożarowe następuje na mocy umowy zawieranej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne a Gminą Przybiernów.

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

§ 22. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe określa pisemna informacja składana przez Komendanta Straży Pożarnej Gminy Przybiernów, która stanowi podstawę do rozliczeń za pobraną wodę pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a Gminą Przybiernów.

