

**UCHWAŁA NR IX/82/19  
RADY GMINY DYWITY**

z dnia 26 czerwca 2019 r.

**w sprawie PROJEKTU Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy  
Dywity.**

Na podstawie art. 19 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (T. j. Dz. U. z 2018 r., poz. 1152 z późn. zm.) uchwala się, co następuje:

**Rozdział 1.  
Przepisy ogólne**

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

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 z późn. zm.). Pozostałe pojęcia użyte w regulaminie mają znaczenie wskazane w ustawie.

§ 3. Referat Gospodarki Komunalnej Urzędu Gminy Dywity działając jako gminna jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej prowadzi swoją działalność bez obowiązku uzyskania zezwolenia na prowadzenie na obszarze własnej gminy działalności na zasadach określonych w ustawie.

**Rozdział 2.**

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

**DZIAŁ I.**

**Prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego**

§ 4. 1. W zakresie dostarczania wody przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:

- 1) Dostarczać odbiorcy usług wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości określonej w wydanych warunkach technicznych podłączenia do sieci wodociągowej i zawartej w umowie, nie mniejszej niż 0,1 m<sup>3</sup> na dobę, to jest 36,5m<sup>3</sup> rocznie;
- 2) Zapewnić ciągłość dostaw wody, z zastrzeżeniem uzasadnionych wyjątków określonych w niniejszym Regulaminie;
- 3) w przypadku dostarczania wody z posiadanej sieci wodociągowej, zapewnić dostawę wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,10 MPa mierzonego u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym;
- 4) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

2. W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane:

- 1) Przyjmować do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieki wprowadzane przez odbiorców usług, w ilości w ilości określonej w wydanych warunkach technicznych podłączenia do sieci kanalizacyjnej i zawartej w umowie, nie mniejszej niż 0,1m<sup>3</sup> na dobę, to jest 36,5m<sup>3</sup> rocznie;
- 2) Zapewnić ciągły odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i obowiązującą umową o odprowadzanie ścieków;
- 3) Odprowadzać wprowadzone ścieki do posiadanych urządzeń kanalizacyjnych.

3. Ponadto, 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 i pod odpowiednim ciśnieniem, 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. 1202 z późn. zm.),
  - b) dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny,
- 2) zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody odpowiadającą wymaganiom określonym w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 ustawy,
  - 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,
  - 5) wydawać warunki techniczne niezbędne do podłączenia do sieci będącej w eksploatacji przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz uzgadniać przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną,
  - 6) instalować i utrzymywać (na swój koszt) u odbiorcy usług wodomierz główny,
  - 7) prowadzić regularną 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 odprowadzanych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych, oraz przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych,
  - 10) dokonywać na własny koszt napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz przyłączy będących w jego posiadaniu za wyjątkiem uszkodzeń powstałych z winy odbiorcy usług,
  - 11) zapewniać budowę oraz modernizację urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniej prognozy finansowej (z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych) będących w jego posiadaniu i w zależności od posiadanych środków finansowych,
  - 12) informować o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w formie i trybie określonym przepisami ustawy,
  - 13) na pisemny wniosek odbiorcy usług zlecić wykonanie ekspertyzy wodomierza głównego przez Okręgowy Urząd Miar w celu sprawdzenia prawidłowości wskazań i w przypadku stwierdzenia przez ten Urząd jego wadliwego działania, ponieść koszty ekspertyzy i wymiany,
  - 14) przestrzegania zasad przetwarzania danych osobowych zgodnie z wytycznymi Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1 z późn. zm.) oraz przepisów prawa krajowego w tym zakresie.

**§ 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 przedstawienia przez inwestora dokumentów stwierdzających wykonanie nowego obiektu zgodnie z przepisami prawa budowlanego i przepisów wykonawczych.

## **DZIAŁ II.**

### **Prawa i obowiązki odbiorcy usług**

**§ 6.** Odbiorca usług ma obowiązki:

- 1) racjonalnie gospodarować wodą i używać ją zgodnie z przeznaczeniem oraz warunkami wynikającymi z zawartej umowy,
- 2) 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,
- 3) korzystać z instalacji kanalizacyjnej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci oraz nie wprowadzać do urządzeń kanalizacyjnych odpadów i substancji wskazanych w art. 9 ust. 2 ustawy, a w przypadku dostarczania ścieków przemysłowych spełniać warunki wskazane w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 11 ustawy;
- 4) prawidłowo utrzymywać i zabezpieczać wodomierz główny, wodomierz dodatkowy, wodomierz (łącznie ze studzienką), wodomierz własny oraz urządzenie pomiarowe, a także zapewnić łatwy dostęp do tych urządzeń;
- 5) niezwłocznie zawiadomić przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o uszkodzeniu wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o uszkodzeniu plomb;
- 6) zawiadomić 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;
- 7) powstrzymać się od dokonywania jakichkolwiek czynności mogących mieć wpływ na zmianę stanu technicznego urządzeń i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych, bez uzgodnienia tego z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, w tym nasadzeń drzew i krzewów oraz zabudowy w pasie terenu, w którym zlokalizowana jest sieć wodociągowa lub kanalizacyjna;
- 8) zawiadomić przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o posiadanych własnych ujęciach wody w celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków,
- 9) pokryć koszty wykonanej na zlecenie odbiorcy usług ekspertyzy wodomierza głównego w przypadku, gdy wykonana ekspertyza potwierdziła jego prawidłowe działanie.

§ 7. Odbiorca usług ma prawo do:

- 1) odbierania wody o odpowiednim ciśnieniu i jakości;
- 2) nieprzerwanego odprowadzania ścieków;
- 3) bezpłatnego korzystania z zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody, 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.

2. Podpisanie umowy z odbiorcą usług następuje po złożeniu przez niego wniosku o zawarcie umowy. Umowa podlega aktualizacji w zakresie zmiany przepisów i warunków dostawy wody i odprowadzania ścieków. Umowa z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym zawierana jest na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić zawarcia umowy na zaopatrzenie w wodę lub 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.

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. Postanowienia umów zawieranych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych oraz postanowień niniejszego regulaminu.

5. 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 wodociągowo-kanalizacyjnego, 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 2019 r. poz. 134 z późn. zm.).

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

7. Umowa winna określać możliwość jej rozwiązania.

#### **Rozdział 4.**

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

§ 9. 1. Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków stanowi aktualna taryfa przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, określająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, a także ilość wody dostarczonej do nieruchomości i odpowiednio ilość odprowadzonych ścieków określone zgodnie z art. 27 ustawy.

2. W razie braku wodomierza głównego ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone w przepisach wykonawczych do art. 27 ust. 3 ustawy. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy, o której mowa w § 8 ust. 1, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

3. Odbiorca, za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki, obciążony jest należnością na podstawie faktur wystawianych w terminach ustalonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w harmonogramie odczytów i rozliczeń.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa cykl rozliczeń obowiązujący Odbiorców usług w zależności od warunków technicznych i ekonomicznych świadczenia usług a także postanowień określonych w odrębnych przepisach oraz skutki niedotrzymania terminu zapłaty.

5. Mogą obowiązywać różne cykle (okresy) rozliczeń dla poszczególnych taryfowych grup Odbiorców usług lub obszaru.

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

7. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób. Zgłoszenie przez Odbiorcę zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.

8. W przypadku awarii (zatrzymania pracy) wodomierza oraz w przypadku braku dostępu do wodomierza z winy Odbiorcy usług, jako podstawę do naliczenia opłaty stosuje się średnie zużycie wody z ostatnich trzech miesięcy.

9. W przypadku niesprawności wodomierza głównego (potwierdzoną ekspertyzą), jeżeli umowa nie stanowi inaczej, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy niesprawności wodomierza.

#### **Rozdział 5.**

##### **Warunki przyłączenia do sieci**

§ 10. 1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci składa do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosek o wydanie warunków przyłączenia.

2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 zawiera: Oznaczenie wnioskodawcy, wraz z danymi umożliwiającymi kontakt z wnioskodawcą, O wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych, O określenie wielkości przewidywanego poboru wody, O wskazanie przewidywanej wielkości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju, a w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających, O opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda, lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie jej lokalizacji, powierzchni, sposobu zagospodarowania, a także przeznaczenia. O wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub dostarczania ścieków, O tytuł do dysponowania nieruchomością.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa warunki przyłączenia do sieci i przekazuje je wnioskodawcy, nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia wniosku.

4. Warunki, o których mowa w ust. 3, określają co najmniej:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego,
- 2) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości,
- 3) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość,
- 4) informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinien przedłożyć podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci w celu realizacji przyłącza,
- 5) okres ważności wydanych warunków przyłączenia, który nie może być krótszy niż 2 lata.

## **Rozdział 6.**

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

**§ 11.** 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci jeśli nie istnieją techniczne możliwości świadczenia usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków.

2. Jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odmówi przyłączenia nieruchomości do sieci zgodnie z ust. 1, jest ona obowiązana przesłać podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie do sieci pisemną odmowę wraz z uzasadnieniem. W takim wypadku przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie wydaje warunków przyłączenia do sieci.

3. Warunkiem przystąpienia do wykonania przyłącza jest wcześniejsze wykonanie dokumentacji technicznej przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci, zgodnie z wydanymi przez przedsiębiorstwo warunkami technicznymi oraz uzgodnienie ww. dokumentacji technicznej z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.

## **Rozdział 7.**

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

**§ 12.** 1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia oraz z przedstawioną w ramach uzgodnień dokumentacją techniczną.

2. Określony w warunkach przyłączenia odbiór końcowy, a także próby i odbiory częściowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

3. Odbiór częściowy dokonuje się przed zasypaniem przyłącza. Odbiór prac ulegających częściowemu zakryciu (zasypaniu) podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).

4. Przed zasypaniem podmiot przyłączany zobowiązany jest wykonać operat geodezyjny, w zakresie wskazanym w przepisach wykonawczych do art. 43 ust. 3 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo Budowlane (T. j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1202 z późn. zm.), w dwóch egzemplarzach, z których jeden dostarczy do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, a drugi do odpowiedniego urzędu zajmującego się aktualizacją dokumentacji geodezyjnej.

5. Odbiór urządzeń i przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych dokonywany jest na pisemne zlecenie inwestora lub wykonawcy.

6. Do zlecenia należy dołączyć następujące dokumenty:

- 1) protokoły odbiorów wstępnych (robót zanikowych) w otwartym wykopie,
- 2) pozytywny wynik bakteriologicznego badania wody,
- 3) świadectwo jakości (atesty) materiałów wbudowanych w sieci lub przyłącza wodociągowo-kanalizacyjnego,
- 4) wykaz materiałów użytych do budowy sieci lub przyłącza wodociągowego (łącznie z zaworem za wodomierzem głównym), zatwierdzony przez Powiatowego Inspektora Sanitarnego,
- 5) geodezyjną dokumentację powykonawczą,

- 6) dowód wniesienia opłaty za wodę na cele budowy,
  - 7) pozytywny wynik badania sieci lub przyłączy kanalizacyjnych kamerą TV- w uzasadnionych przypadkach.
7. Uzyskanie protokołu końcowego odbioru (przeгляdu), przyłącza upoważnia Odbiorcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy.

## **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 6 godzin oraz poinformowania odbiorców usług o lokalizacji takich punktów, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób,
- 3) podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- 4) poinformować odpowiednie gminne dyżurne służby (Dyżurnego Miasta), wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług.

§ 14. 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 2 dni robocze przed dniem, w którym przerwa w świadczeniu usług się rozpocznie, a gdy przerwy te miałyby trwać ponad 12 godzin, na 7 dni przed planowanym terminem. Jeżeli planowane jest odcięcie dostaw wody lub zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje, w sposób opisany powyżej, 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.

§ 15. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadku, gdy jakość wprowadzanych do sieci ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa, w szczególności w ustawie i w wydanych do niej aktach wykonawczych. Postanowienie to nie narusza innych uprawnień przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikających z ustawy.

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

§ 17. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udzielania na życzenie Odbiorcy lub z własnej inicjatywy pełnej informacji dotyczącej realizacji usługi, a przede wszystkim informacji objętych Regulaminem oraz zawartych w taryfie również na stronie internetowej.

2. W przypadku dostaw wody o jakości niezgodnej z Regulaminem lub przerw w dostawach wody, Odbiorca usług może złożyć pisemną reklamację niezwłocznie od stwierdzenia podstaw do złożenia reklamacji. Odbiorca może złożyć reklamację drogą elektroniczną na pocztę e-mail wskazaną na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

3. Reklamacja może zostać wniesiona w przypadkach niewykonania, lub nienależytego wykonania usługi.

4. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres Odbiorcy,
- 2) przedmiot reklamacji,
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- 4) numer i datę zawarcia umowy,
- 5) podpis Odbiorcy.

5. Zgłoszona reklamacja wymaga pisemnego potwierdzenia jej przyjęcia oraz ewidencji w rejestrze reklamacji przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

6. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie dłużej jednak, niż w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia.

7. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź winna zawierać:

- 1) nazwę przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
- 2) powołanie podstawy prawnej,
- 3) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji,
- 4) pouczenie w sprawie możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie,
- 5) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

8. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację winna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.

9. W przypadku uwzględnienia reklamacji przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powiadamia Odbiorcę na piśmie o wyniku rozpatrzenia.

**§ 18.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby w jego siedzibie lub na jego stronie internetowej udostępnione były następujące:

- 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,
  - d) cennik usług.
- 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.

**§ 19. 1.** Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług, w tym w szczególności wysokości 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.

#### **Rozdział 10.**

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

§ 20. Zapewnienie dostawy wody na cele przeciwpożarowe następuje na mocy umowy (porozumienia) zawartej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z Gminą Dywity.

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

2. Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego dokonywany jest w miejscach uzgodnionych z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.

3. Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego zobowiązani są do powiadomienia przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o miejscu pożaru niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia.

§ 22. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem miejsca i daty poboru określa pisemna informacja składana kwartalnie przez komendanta straży pożarnej przedsiębiorstwu, która stanowi podstawę do rozliczeń za pobraną wodę pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a Gminą Dywity.

#### **Rozdział 11.**

##### **Przepisy przejściowe i końcowe**

§ 23. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Warmińsko -Mazurskiego.

§ 24. Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały, traci moc uchwała numer XXXIV/213/06 z dnia 28 lutego 2006 r. w sprawie Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków -Dziennik Urzędowy Województwa Warmińsko -Mazurskiego z dnia 18 kwietnia 2006 r. (Warmi.2006.49.996).

Przewodnicząca Rady Gminy Dywity

**Agnieszka Sakowska-Hrywniak**