

**Projekt**

z dnia 23 września 2021 r.

Zatwierdzony przez .....

**UCHWAŁA NR .....  
RADY GMINY MIEDŹNA**

z dnia 28 września 2021 r.

**w sprawie przyjęcie "Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Miedźna"**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt. 15, art. 40 ust. 1, art. 41 ust. 1 i art. 42 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity Dz.U. z 2021 r., poz. 1372) w związku z art. 19 ust. 3 - 6 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity Dz.U. z 2020 r., poz. 2028), po przeanalizowaniu i uwzględnieniu treści opinii Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Gliwicach z dnia 19 sierpnia 2021 r.

**Rada Gminy Miedźna  
uchwała**

§ 1. Przyjąć "Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Miedźna", w brzemieniu określonym w załączniku nr 1 do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Miedźna.

§ 3. Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały traci moc Uchwała nr V/41/2019 Rady Gminy Miedźna z dnia 12 lutego 2019 r. w sprawie przyjęcia "Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Miedźna".

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

Przewodniczący Rady  
Gminy Miedźna

**Andrzej Kempny**

Załącznik do uchwały Nr .....

Rady Gminy Miedźna

z dnia 28 września 2021 r.

## **REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY MIEDŹNA**

### **Rozdział 1.**

#### **Postanowienia ogólne**

§ 1. Regulamin określa prawa i obowiązki Przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego oraz Odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi za pomocą urządzeń wodociągowych oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych na terenie Gminy Miedźna.

§ 2. 1. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o „ustawie” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity Dz. U. z 2020 r., poz. 2028).

2. użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenia, jakie nadają im akty wyższego rzędu.

### **Rozdział 2.**

#### **Minimalny poziom usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków**

§ 3. W zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne obowiązane jest:

- 1) dostarczać odbiorcy wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości nie mniejszej niż 0,5 m<sup>3</sup> na dobę,
- 2) dostarcza wodę w sposób zapewniający w instalacji wodociągowej odbiorcy usług ciśnienie nie mniejsze niż 0,05 MPa;
- 3) zapewnić dostawę wody o jakości charakteryzującej się następującymi parametrami:
  - a) smak, zapach oraz barwa – akceptowalne przez odbiorców usług, bez nieprawidłowych zmian,
  - b) mętność – akceptowalne przez odbiorców usług, bez nieprawidłowych zmian, o wartości do 1,0 NTU,
  - c) pH – w granicach 6,5 – 9,5,
  - d) przewodność elektryczna – poniżej 2 500 µS/cm,
  - e) liczba Enterokoków, Escherichia coli oraz bakterii grupy coli – 0 jtk/100 ml,
  - f) mangan – poniżej 50 µg/l,
  - g) żelazo – poniżej 200 µg/l,
  - h) jon amonowy – poniżej 0,5 mg/l,
  - i) azotany – poniżej 501 mg/l.
- 4) zapewnić odprowadzanie ścieków do urządzeń kanalizacyjnych w ilości nie mniejszej niż 0,5 m<sup>3</sup> na dobę,
- 5) Zapewnić odpowiedni poziom oczyszczania odebranych ścieków.

### **Rozdział 3.**

#### **Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług**

§ 4. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z Dostawcą powinien zawierać:

- 1) imię, nazwisko (lub nazwę), oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy,
- 2) wskazanie nieruchomości, na której mają być świadczone usługi wodociągowe i/lub kanalizacyjne,

- 3) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej Przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, czy też posiada własne ujęcie wody oraz określić ilość dostarczanej wody,
- 4) oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej, czy też wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków oraz określić ilość odprowadzanych ścieków,
- 5) oświadczenie wnioskodawcy, na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczaną wodę,
- 6) oświadczenie wnioskodawcy, jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy (przemysłowe, bytowe albo komunalne),
- 7) oświadczenie o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych wnioskodawcy przez Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne wyłącznie w celu zawarcia umowy.

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

1. imię, nazwisko (lub nazwę) 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 żąda zawarcia umowy,

**§ 6.** Dopuszczalne jest złożenie wniosku o zawarcie jednej umowy, w ramach której świadczone będą zarówno usługi wodociągowe jak i kanalizacyjne w obrębie tej samej nieruchomości.

**§ 7. 1.** Wniosek przekłada się w Przedsiębiorstwie wodociągowo – kanalizacyjnym po wykonaniu odbioru technicznego przyłącza jednak nie później niż 30 dni przed planowanym rozpoczęciem eksploatacji, z zastrzeżeniem ust. 2.

2. Warunków, o których mowa w ust. 1 nie stosuje się względem nieruchomości, na której wcześniej świadczone usługi wodociągowe lub kanalizacyjne, a poprzednia umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków została rozwiązana lub wygasła.

3. Przedsiębiorstwo sporządza i przedkłada wnioskodawcy projekt umowy niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 21 dni od złożenia kompletnego wniosku.

4. Rozpoczęcie świadczenia usług wodociągowo – kanalizacyjnych uznaje się dzień zawarcia umowy, chyba że strony ustalają inny termin.

5. Zawarcie umowy powinno nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od złożenia kompletnego wniosku.

6. W przypadku odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne informuje o tym wnioskodawcę pisemnie w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku. Odmowa wymaga uzasadnienia oraz powinna zawierać pouczenie o możliwości skierowania sprawy do właściwego organu regulacyjnego.

#### **Rozdział 4.**

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

**§ 8. 1.** Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne z odbiorcą usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczanej wody i odprowadzonych ścieków.

2. Podstawę ustalenia ilości pobranej wody lub wprowadzonych ścieków dokonuje:

- 1) osoba reprezentująca Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne osobiście na terenie nieruchomości odbiorcy usług lub zdalnie,
- 2) odbiorca usług przekazuje dane do rozliczenia Przedsiębiorstwu wodociągowo – kanalizacyjnemu.

3. Podstawę ustalenia ilości pobranej wody lub wprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, zaś ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych. W przypadku braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie umowy, o której mowa w art. 6 Ustawy jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

4. W rozliczeniu ilości odprowadzonych ścieków uwzględnia się ilość bezpowrotnie zużytej wody wyłącznie w przypadku, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług.

5. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne może za zgodą odbiorcy usług zainstalować na własny koszt wodomierz przedpłatowy w sytuacji, kiedy Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest uprawnione do wstrzymania świadczenia usług w przypadku wskazanym w art. 8 ust.1 pkt 2 ustawy.

6. Wodomierz przedpłatowy jest stosowany do czasu uregulowania przez odbiorcę usług należności powstałych przed jego zainstalowaniem.

## **Rozdział 5.**

### **Warunki przyłączenia do sieci**

**§ 9. 1. .** Wydanie warunków przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie.

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

- 1) imię i nazwisko lub nazwę, adres zamieszkania lub siedziby, nr tel., e-mail, podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci;
- 2) wskazanie lokalizacji nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci, w tym jego adres i numer działki ewidencyjnej, na której się znajduje;
- 3) informacje o przeznaczeniu i sposobie wykorzystywania nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci;
- 4) określenie dobowego zapotrzebowania na wodę z podziałem na wodę do celów bytowych, technologicznych, przeciwpożarowych oraz innych, z uwzględnieniem przepływów średniodobowych i maksymalnych godzinowych oraz wielkości ładunku zanieczyszczeń,
- 5) określenie ilości i jakości odprowadzanych ścieków z podziałem na ścieki bytowe i przemysłowe,
- 6) plan zabudowy lub szkic sytuacyjny, określający usytuowanie przyłącza w stosunku do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i sieci uzbrojenia terenu.

**§ 10. 1.** Za warunki umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci uważa się warunki, w których:

- 1) istnieją urządzenia wodociągowe i/lub kanalizacyjne będące w posiadaniu Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
- 2) stan sieci wodociągowej i kanalizacyjnej, ich przepustowość oraz zdolność produkcyjna pozwala na podłączenie nieruchomości w sposób warunkujący dotrzymanie minimalnego poziomu świadczonych usług, o których mowa w Rozdziale 2 niniejszego Regulaminu.

2. Osoby zainteresowane przyłączeniem się do sieci mogą uzyskać informacje o dostępności usług w Przedsiębiorstwie wodociągowo – kanalizacyjnym, które udostępniają do wglądu mapy istniejącej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz plany jej rozbudowy.

3. W razie braku możliwości technicznych przyłączenia nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne informuje na piśmie o tym fakcie wnioskodawcę ubiegającego się o przyłączenie, wskazując przyczyny, które uniemożliwiają przyłączenie, w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku.

4. Warunki przyłączenia do sieci powinny określać:

- 1) lokalizację nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie,
- 2) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej,
- 3) parametry techniczne przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego,

- 4) ciśnienie i ilość wody wymagane dla zaopatrzenia w wodę nieruchomości,
- 5) ilość, rodzaj i jakość odprowadzanych ścieków,
- 6) dane szczegółowe dotyczące: średnicy i miejsca lokalizacji wodomierza głównego wraz z zaworami, wodomierzy przy punktach czerpalnych i wodomierzy dodatkowych, parametrów i miejsca lokalizacji urządzenia pomiarowego i parametrów innych urządzeń technicznych wynikających z przepisów prawa oraz norm w tym zakresie,
- 7) termin ważności wydanych warunków.

## **Rozdział 6.**

### **Techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo - kanalizacyjnych**

**§ 11.** Ustala się techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowych:

- 1) przyłącza wodociągowe należy wykonać z rur PE100RC SDR11 o średnicy dostosowanej do projektowanego przepływu o grubości ścianki wynoszącej co najmniej 3,0 mm,
- 2) średnicę przyłącza wodociągowego należy dobrać w oparciu o przepływ obliczeniowy wody dla obiektu jednak średnica ta nie powinna być mniejsza niż 32mm,
- 3) trasę przyłączy wodociągowych należy oznaczyć taśmą lokalizacyjną z wkładką metalową, pozwalającą na zlokalizowanie przyłącza przy pomocy urządzeń do wykrywania rur i kabli układaną na wysokości ok. 30cm nad przyłączem,
- 4) przewody wodociągowe należy układać na gruncie posiadającym odpowiednią nośność lub z uwzględnieniem wymiany gruntu. Podsypkę i zasypkę należy wykonać zgodnie z aktualnymi normami i instrukcjami producenta rur,
- 5) wykonując zagłębienie przyłącza wodociągowego należy uwzględnić głębokość przemarzania gruntu. Na terenie Gminy Miedźna należy przyjmować przykrycie na poziomie 1,2m (odległość mierzona od rzędnej terenu do rzędnej wierzchu rury),
- 6) materiały używane do budowy przyłączy wodociągowych powinny posiadać odpowiednie certyfikaty, aprobaty techniczne i świadectwa dopuszczenia do stosowania oraz atesty Państwowego Zakładu Higieny,
- 7) niedopuszczalne jest bezpośrednie połączenie przyłącza wodociągowego zasilanego w wodę z sieci wodociągowej przedsiębiorstwa z urządzeniami zasilającymi instalacje z innych źródeł (np. studnie własne),
- 8) przyłącze wodociągowe należy wykonać najkrótszą i bezkolizyjną trasą, w miarę możliwości prostopadłe do sieci wodociągowej, bez żadnych załamań. Dopuszcza się załamanie trasy przyłącza przy wejściu przewodu do budynku od strony bocznej,
- 9) przejścia rur wodociągowych przez ściany lub pod fundamentem należy prowadzić w rurach osłonowych z gładką ścianką wewnętrzną uszczelnionych na końcach. W przypadku przejścia przyłączem pod ławą fundamentową należy zachować odległość minimum 1,0 m od narożnika budynku,
- 10) połączenie przyłącza wodociągowego z istniejącą siecią wodociągową należy wykonywać w zależności od średnicy oraz materiału istniejącej sieci wodociągowej za pomocą opaski (nawiertki) przeznaczonej do montażu na przewodach wodociągowych pracujących pod ciśnieniem, trójnika lub odgałęzienia siodłowego PE z zasuwą kołnierkową odcinającą z żeliwa sferoidalnego. Na przyłączach należy stosować zasuwę kołnierkową z miękkim uszczelnieniem klina, na ciśnienie nominalne min. 1,0 MPa.
- 11) przyłącze wodociągowe należy wykonywać ze spadkiem w kierunku przewodu wodociągowego. W przypadku konieczności prowadzenia przyłącza z dużym spadkiem należy zwrócić uwagę, aby zasuwę montowane były na odcinkach poziomych, a prędkość przepływu w przyłączu wodociągowym nie przekraczała 1,0 m/s;
- 12) w budynku (w piwnicy lub na parterze) należy wydzielić łatwo dostępne miejsce, w którym możliwe będzie zainstalowanie wodomierza głównego, dokonywanie jego konserwacji, ewentualnego demontażu oraz odczytu wskazań wodomierza przez pracowników przedsiębiorstwa. Jeżeli nieruchomość nie jest zabudowana należy wykonać studnię wodomierzową, w której pracownik Przedsiębiorstwa zainstaluje wodomierz główny,
- 13) przed i za wodomierzem głównym należy zainstalować zawory odcinające,

14) za każdym zestawem wodomierzowym, po stronie instalacji wewnętrznej, należy zainstalować filtr siatkowy oraz zawór antyskażeniowy zabezpieczający przed wtórnym zanieczyszczeniem wody.

**§ 12.** Ustala się techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług kanalizacyjnych:

- 1) przyłącza kanalizacyjne należy wykonać z rur litych PCV SN8 o jednorodnej strukturze, barwie w całym przekroju ścianki oraz o średnicy dostosowanej do projektowanego przepływu i grubości ścianki dostosowanej do obciążenia terenu, w którym zlokalizowane są przewody i nie może być mniejsza niż 160mm,
- 2) połączenie przyłącza kanalizacyjnego z siecią należy wykonać za pomocą studzienek połączeniowych rewizyjnych o średnicy wewnętrznej wynoszącej co najmniej 400mm,
- 3) połączenia przyłączy kanalizacyjnych z instalacją kanalizacyjną należy wykonać za pomocą studzienek inspekcyjnych połączeniowych wykonanych z tworzyw sztucznych o średnicy wewnętrznej wynoszącej co najmniej 400mm,
- 4) materiały używane do budowy przyłączy powinny posiadać odpowiednie certyfikaty, aprobaty techniczne i świadectwa dopuszczenia do stosowania na rynku,
- 5) przyłącze kanalizacyjne powinno odprowadzać ścieki w odcinkach możliwie najkrótszych, prostych i prostopadłych do sieci kanalizacyjnej,
- 6) zmianę kierunku i spadku przyłącza kanalizacyjnego należy wykonać za pomocą studni rewizyjnych,
- 7) posadowienie przyłącza na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem lub zastosowanie odpowiedniego zabezpieczenia przed przemarzaniem, z uwzględnieniem spadku w kierunku spływu min 1,0% zapewniając ich samoczyszczenie,
- 8) przyłącze kanalizacyjne należy układać na podłożu podanym przez producenta rur,
- 9) minimalne zagłębienie przyłącza kanalizacyjnego należy wykonać z uwzględnieniem przemarzania gruntu. Na terenie Gminy Miedźna stosuje się zagłębienie wynikające z minimalnego przykrycia, które wynosi 1,2m,
- 10) w przypadku stosowania wyrobów o dopuszczalnym zagłębieniu mniejszym niż w pkt 9 oraz lokalizacji przyłączy kanalizacyjnych w miejscach, w których odbywa się ruch pojazdów należy stosować konstrukcję osłonową,
- 11) przy projektowaniu przyłączy uwzględnić dojazd i dostęp do studni rewizyjnych na przyłączy kanalizacyjnym,
- 12) dla ścieków, których jakość nie odpowiada warunkom określonym w przepisach przed wprowadzeniem do sieci kanalizacyjnej należy stosować odpowiednie urządzenia podczyszczające oraz separatory,
- 13) na wewnętrznej instalacji kanalizacyjnej, w pomieszczeniach usytuowanych poniżej poziomu terenu, należy zainstalować urządzenia przeciwzalewowe, zabezpieczające przed zalaniem ściekami.

## **Rozdział 7.**

### **Sposób dokonywania odbioru przez Przedsiębiorstwo wodociągowe – kanalizacyjne wykonanego przyłącza**

**§ 13. 1.** Określone w warunkach próby i odbiory końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie pisemnego zgłoszenia odbiorcy, złożonego w siedzibie Przedsiębiorstwa wodociągowe – kanalizacyjnego, z co najmniej 3 –dniowym wyprzedzeniem.

2. Wykonane przyłącze podlega odbiorowi technicznemu, który polega na sprawdzeniu przez Przedsiębiorstwo wodociągowe – kanalizacyjne zgodności wykonania przyłącza z warunkami, o których mowa w §10, w tym, kontroli:

- 1) ułożenia rur w otwartym wykopie, pod rygorem odkrycia wykonanego przyłącza przez podmiot przyłączany,
- 2) funkcjonowania zestawu wodomierzowego na przyłączy wodociągowym w budynku lub w studni wodomierzowej,
- 3) wykonania studni wodomierzowej na przyłączy wodociągowym,
- 4) wykonania studni kanalizacyjnych na przyłączy kanalizacyjnym,

5) zastosowanych materiałów.

3. Z czynności, o których mowa w ust.1 sporządza się protokół końcowy odbioru przyłącza, który zawiera:

- 1) kolejny numer protokołu oraz jego datę,
- 2) dane zlecającego dokonanie odbioru oraz osób upoważnionych do jego wykonania z ramienia Przedsiębiorstwa wodociągowo- kanalizacyjnego,
- 3) nazwę przedmiotu odbioru oraz wartość odbieranych robót,
- 4) dane charakterystyczne przedmiotu odbioru, w tym długość, materiał, z którego zostało wykonane oraz jego średnica,
- 5) potwierdzenie wykonania prób technicznych,
- 6) parametry zainstalowanego wodomierza wraz ze wskazaniem jego stanu,
- 7) podpisy osób uczestniczących w odbiorze częściowym.

4. Protokół odbioru końcowego przyłącza stanowi potwierdzenie prawidłowości jego wykonania względem wydanych warunków technicznych i stanowi podstawę do przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej.

5. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne sporządza protokół oraz informuje pisemnie o odmowie odbioru wykonanego przyłącza. Odmowa zawiera wykaz stwierdzonych usterek oraz pouczenie o możliwości skierowania sprawy do właściwego organu regulacyjnego. Ponowny odbiór dokonywany jest po usunięciu stwierdzonych nieprawidłowości.

6. Włączenie dopływu wody z sieci wodociągowej lub rozpoczęcie przyjmowania ścieków do sieci kanalizacyjnej, dokonywane jest przez Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne w terminie określonym w §7 ust. 4 niniejszego Regulaminu.

## **Rozdział 8.**

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

§ 14. 1. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody lub przewidywanym obniżeniu jej jakości oraz utrudnieniach w odprowadzeniu ścieków Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne informuje Odbiorców usług poprzez stronę internetową, tablice informacyjne lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty najpóźniej na 1 dzień przed planowanym terminem.

2. W przypadkach wystąpienia ograniczeń bądź niedoboru dostarczanej wody z przyczyn, o których mowa w ust. 1, przez okres dłuższy niż 12 godzin Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne zobowiązane jest zapewnić zastępcze punkty poboru wody oraz poinformować Odbiorców usług o ich lokalizacji.

3. W nagłych wypadkach niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne informuje niezwłocznie odbiorców usług o rodzaju zakłóceń i przewidywanym czasie ich trwania. Przepis ust. 2 stosuje się odpowiednio.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest obowiązane udostępnić na swojej stronie internetowej całodobowy numer telefonu kontaktowego od przyjmowania zgłoszeń awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

5. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne zobowiązane jest do usunięcia awarii sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej w możliwie najkrótszym czasie.

## **Rozdział 9.**

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

§ 15. Odbiorca usług ma prawo do uzyskania od przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego:

- 1) informacji o prawidłowym sposobie wykonywania przez odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków,

- 2) informacji o występujących zakłóceniach w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków, w tym o planowanych przerwach w świadczeniu usług,
- 3) informacji o występujących awariach urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,
- 4) wyjaśnień treści umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, warunków przyłączenia i innych wiążących odbiorcę usług dokumentów.

**§ 16. 1.** Każdy odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne umowy, w szczególności:

- 1) ilości i jakości świadczonych usług,
- 2) wysokości naliczonych opłat za te usługi,
- 3) funkcjonowania przyrządów pomiarowych (opomiarowania) niezależnie od ich własności.

2. Reklamacja może być składana w dowolnej formie (telefonicznie, e-mail, pisemnie itp.), po powzięciu informacji o wystąpieniu zdarzenia stanowiącego podstawę jej złożenia.

3. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko lub nazwę odbiorcy usług oraz jego adres zamieszkania bądź siedziby,
- 2) opis przedmiotu reklamacji,
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- 4) numer i datę umowy, jeśli Odbiorca usług posiada więcej, niż jedną umowę.

4. W przypadku reklamacji wskazań wodomierza głównego, reklamację uwzględnia się, o ile kontrola metrologiczna potwierdzi nieprawidłowość działania tego wodomierza. W przypadku gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza nie potwierdza zgłoszonych przez odbiorcę usług zastrzeżeń, pokrywa on koszty sprawdzenia.

5. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do Odbiorcy usług, udostępnia on nieruchomość osobom reprezentującym Przedsiębiorstwo. Zaniechanie tego obowiązku wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji.

6. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Możliwe jest także udzielenie odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną, lub w inny sposób, o ile Odbiorca usług wskaże taką formę.

7. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez Przedsiębiorstwo w całości lub w części wymaga sporządzenia uzasadnienia.

8. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 21 dni od dnia złożenia reklamacji w siedzibie Przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego lub jej doręczenia w inny sposób.

9. Jeśli reklamacja dotyczy parametrów wody, ich sprawdzenie następuje na przyłączy wodociągowym lub na najbliższym odcinku sieci wodociągowej w miejscu technicznie dostępnym.

**§ 17.** Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi Odbiorcy usług w sprawach innych niż reklamacje, w szczególności sprawach zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków, w terminach:

- 1) zapytania otrzymane telefonicznie lub drogą elektroniczną – bez zbędnej zwłoki, jednak w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze, tym samym kanałem informacyjnym,
- 2) wystąpienia na piśmie – w terminie 14 dni w formie pisemnej, chyba że Odbiorca usług dopuścił udzielenie informacji w innej formie.

## **Rozdział 10.**

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

**§ 18.** Woda do celów przeciwpożarowych jest udostępniana z urządzeń wodociągowych, w szczególności z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej.

**§ 19.** Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci są jednostki straży pożarnej.



**§ 20.** 1. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe jest ustalana na podstawie informacji składanych przez jednostki ochotniczych straży pożarnych biorących udział w akcji gaśniczej, które są zobowiązane do niezwłocznego poinformowania o ilości pobranej wody wraz podaniem lokalizacji miejsca poboru, nie później niż do godz. 15:00 dnia następującego po dniu, w którym wystąpiło zdarzenie.

2. Zgłoszenie, o którym mowa w ust. 1 należy przekazać Przedsiębiorstwu wodociągowo – kanalizacyjnemu oraz Wójtowi Gminy Miedzna.