



# DZIENNIK URZĘDOWY

## WOJEWÓDZTWA DOLNOŚLĄSKIEGO

---

Wrocław, dnia 17 stycznia 2019 r.

Poz. 431

### UCHWAŁA NR II/22/18 RADY MIEJSKIEJ W SZCZYTNEJ

z dnia 20 grudnia 2018 r.

#### **w sprawie przyjęcia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Szczytna**

Na podstawie art. 19 ust. 1-5 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) – Rada Miejska w Szczytnej uchwala, co następuje:

**§ 1.** Po zaopiniowaniu przez Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu - Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Szczytna, w zakresie zgodności z przepisami ustawy z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, przyjmuje się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Szczytna w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszej uchwały.

**§ 2.** Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Szczytnej.

**§ 3.** Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia jej w Dzienniku Urzędowym Województwa Dolnośląskiego.

Przewodniczący Rady Miejskiej w Szczytnej:  
*S. Czarnik*

Załącznik do Uchwały nr II/22/18  
Rady Miejskiej w Szczytniej  
z dnia 20 grudnia 2018 r.

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

### **Rozdział 1. PRZEPISY OGÓLNE**

#### **§ 1.**

1. Regulamin określa zasady zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego na terenie Gminy Szczytna, w tym prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.
2. Przez zbiorowe zaopatrzenie w wodę rozumie się działalność przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego polegającą na ujmowaniu, uzdatnianiu i dostarczaniu wody, prowadzoną przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.
3. Przez zbiorowe odprowadzanie ścieków rozumie się działalność przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego polegającą na odprowadzaniu i przekazywaniu ich do oczyszczalni ścieków w Szalejowie Górnym.

#### **§ 2.**

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wykonuje swoją działalność w oparciu o zezwolenie wydane przez Burmistrza Szczytniej na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków udzielone stosowną decyzją, zgodnie z art. 16 Ustawy dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

#### **§ 3.**

1. Użyte w Regulaminie określenia techniczne znajdują interpretację w art. 2 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.
2. Inne użyte w niniejszym regulaminie określenia oznaczają:
  - 1) Umowa- umowa o świadczenie usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków zawarta w formie pisemnej pomiędzy Odbiorcą usług a przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.
  - 2) Ustawa – ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r., o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz. U. z 2017 r., poz. 328 ze zm.).

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

#### **§ 4.**

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków ma obowiązki:

- 1) dostarczać Odbiorcom usług wodę z sieci wodociągowej i odprowadzać od Odbiorców usług ścieki na podstawie pisemnej umowy zawartej w oparciu o właściwe przepisy, w szczególności Ustawy i regulaminu.
- 2) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych do:
  - a) realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem, zgodnymi z właściwymi przepisami techniczno – budowlanymi, przy czym ciśnienie na zaworze za wodomierzem głównym wynosić powinno minimum 0,1 MPa i nie więcej niż 0,6 MPa, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych m.in. strukturą i średnicą sieci, przyłącza oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług
  - b) poboru wód podziemnych z ujęcia wody Zacisze - Q Śrd -1411,2 m<sup>3</sup>/d
  - c) poboru wód podziemnych z ujęcia wody Wolany - Q Śrd - 27 m<sup>3</sup>/d
  - d) poboru wód podziemnych z ujęcia wody Studzienno- Q Śrd -62,4 m<sup>3</sup>/d
  - e) poboru wód podziemnych z ujęcia wody Wiejska - Q Śrd -65 m<sup>3</sup>/d
  - f) poboru wód podziemnych z ujęcia wody Łężyce - Q Śrd -1080 m<sup>3</sup>/d

- g) poboru wód podziemnych z ujęcia wody Anna - Q Śrd -300 m<sup>3</sup>/d
  - h) poboru wód podziemnych z ujęcia wody Rudolf - Q Śrd -200 m<sup>3</sup>/d
  - i) zapewnienia dostawy wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi i o parametrach nieprzekraczających wymienionych wartości: żelazo: 0,200 mg Fe/l, mangan: 0,050mg Mn/l, jon amonowy: 0,50mg NH<sub>4</sub><sup>+</sup>, azotany: 50 mg NO<sub>3</sub><sup>-</sup>/l, azotyny: 0,50 mg NO<sub>2</sub><sup>-</sup>/l :fluorki 1,50 mg F/l, barwa: 15 mg PUI, mętność: 1NTU; pH: 6,5-9,5;
  - j) dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny.
- 3) prowadzić regularną kontrolę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz przyłączy będących w zarządzie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
  - 4) zapewnić jakość dostarczanej wody odpowiadającą wymaganiom określonym w przepisach prawa.
  - 5) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody, a także regularną kontrolę ilości i jakości odprowadzanych ścieków oraz przestrzegania warunków ich wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych.

### **Rozdział 3. SZCZEGÓŁOWE WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG**

#### **§ 5**

Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków odbywa się w oparciu o umowę zawartą pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, posiadającym zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków, a odbiorcą usług, przy czym postanowienia umowy nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych oraz postanowień regulaminu.

#### **§ 6**

1. Dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie Umowy.
2. Zawarcie Umowy następuje na pisemny wniosek osoby, której nieruchomości została przyłączona do sieci zgodnie z przepisami prawa oraz warunkami przyłączenia do sieci wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.
3. Wniosek, o którym mowa w ust. 2 zawiera co najmniej:
  - 1) imię i nazwisko lub nazwę wnioskodawcy oraz jego dane kontaktowe, w szczególności adres do korespondencji;
  - 2) datę i podpis wnioskodawcy;
  - 3) oznaczenie rodzaju usługi,
  - 4) oznaczenie nieruchomości, której ma dotyczyć zawierana Umowa;
  - 5) przewidywany termin rozpoczęcia poboru wody lub odprowadzania ścieków;
  - 6) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz czy posiada własne ujęcie wody;
  - 7) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej, czy też odprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków;
  - 8) wskazanie celów na jakie wnioskodawca będzie wykorzystywał dostarczaną wodę.
4. Do wniosku o zawarcie Umowy dołącza się dokumenty potwierdzające wykonanie przyłącza zgodnie z przepisami prawa oraz warunkami przyłączenia do sieci, w szczególności protokół odbioru końcowego przyłącza oraz dokumenty niezbędne do ustalenia szczegółowych postanowień Umowy, m.in. ilości dostarczanej wody lub odprowadzanych ścieków.

#### **§ 7**

- 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 nieuregulowanym stanie prawnym.
2. W przypadku jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkiem lub budynkami wielolokalowymi, Umowa jest zawierana z właścicielem takich budynków lub ich zarządcą.
  3. Na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawiera Umowy z podmiotami korzystającymi z lokali, jeżeli spełnione są równocześnie wszystkie warunki, o których mowa w art. 6 ust. 6 Ustawy oraz właściciel lub zarządca budynku wielolokalowego wykażą realizację obowiązku informacyjnego, o którym mowa w art. 6 ust. 6a Ustawy.

**§ 8**

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne sporządza Umowę nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku o zawarcie umowy.

**Rozdział 4. SPOSOBY ROZLICZEŃ W OPARCIU O CENY I STAWKI OPŁAT USTALONE W TARYFACH****§ 9.**

1. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z Odbiorcami usług w oparciu o ceny i stawki opłat określone w taryfach obowiązujących na terenie Gminy Szczytna zgodnie z przepisami Ustawy oraz ilość dostarczanej wody lub odprowadzanych ścieków.
2. O zmianie obowiązujących taryf przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje Odbiorców usług w sposób i terminie przewidzianymi przepisami prawa.
3. Zmiana taryf nie wymaga zmiany Umowy.
4. Częstotliwość dokonywania odczytów urządzeń pomiarowych określa umowa.

**§ 10.**

1. Ilość wody dostarczonej do Odbiorcy usług ustala się na podstawie odczytów wskazań wodomierza głównego, a w przypadku budynków wielolokalowych na podstawie wskazań wodomierzy mierzących zużycie wody przez wszystkie punkty czerpalne wody w budynku, z uwzględnieniem wskazań wodomierza głównego.
2. W przypadku braku wodomierza ilość wody dostarczonej do Odbiorcy usług ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody określone w odpowiednich przepisach prawa.
3. W przypadku nieprawidłowego działania wodomierza ilość wody dostarczonej do Odbiorcy usług ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego działania wodomierza.
4. W przypadku, kiedy niemożliwe jest ustalenie ilości wody dostarczonej do Odbiorcy w sposób określony w ust. 3, ustala się ją na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.

**§ 11.**

1. Ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.
2. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzanych ścieków ustala się jako równą ilości dostarczonej wody przez przedsiębiorstwo na podstawie odczytu z wodomierza głównego z uwzględnieniem poboru wody z innych źródeł, lub w przypadku jego braku na podstawie obowiązujących norm zużycia wody.
3. W przypadku, kiedy przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne świadczy na rzecz Odbiorcy usług wyłącznie usługę odprowadzania ścieków oraz brak jest urządzenia pomiarowego, ilość ścieków odprowadzonych od Odbiorcy usług ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody określone w odpowiednich przepisach prawa, a w przypadku braku odniesienia w tych normach - jako równą ilości ścieków określonej w Umowie.
4. Ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się w rozliczeniach ilości ścieków odprowadzonych od Odbiorcy usług, wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia ustalona jest na podstawie wodomierza dodatkowego zainstalowanego na koszt Odbiorcy usług.

**Rozdział 5. WARUNKI PRZYŁĄCZENIA DO SIECI****§ 12**

1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej odbywa się na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie.
2. Przedsiębiorstwo po otrzymaniu pisemnego wniosku określa warunki techniczne przyłączenia do posiadanej sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej.
3. Przedsiębiorstwo nie określa tych warunków, o których mowa w ust. 2 gdy nie ma technicznych możliwości dostawy wody i/lub odbioru ścieków.

### § 13

Z wnioskiem o wydanie technicznych warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej może występować osoba posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci lub osoba korzystająca z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

### § 14

1. Wniosek o wydanie technicznych warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej powinien w szczególności zawierać:

- 1) oznaczenie wnioskodawcy,
- 2) oznaczenie nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci – charakterystyka techniczna obiektu:
  - a) powierzchnia użytkowa i rodzaj lokali (mieszkalne, użytkowe),
  - 3) określenie:
    - a) charakterystyki zużycia wody (w tym określenie minimalnego i maksymalnego poboru),
    - b) rodzaju i ilości, a w przypadku przemysłowych odbiorców usług także parametrów jakościowych odprowadzanych ścieków,
    - c) przeznaczenia wody,
  - 4) planowany termin rozpoczęcia poboru wody albo odprowadzania ścieków.

2. Do wniosku, o którym mowa w ust. 1, wnioskodawca zobowiązany jest załączyć aktualną mapę sytuacyjnowysokościową, określającą usytuowanie nieruchomości, której dotyczy wniosek, względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu jak też usytuowanie względem sąsiednich nieruchomości.

### § 15

1. Przedsiębiorstwo określa warunki przyłączenia i przekazuje wnioskodawcy w terminie nie dłuższym niż 21 dni od dnia złożenia wniosku. W szczególnie uzasadnionych przypadkach, po powiadomieniu wnioskodawcy, termin ten może ulec przedłużeniu.

2. Warunki przyłączenia są ważne dwa lata od dnia ich określenia.

3. Warunki przyłączenia powinny określać w szczególności:

- 1) zapewnienie dostawy wody i odbioru ścieków,
- 2) miejsca i sposób przyłączenia sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej z instalacjami odbiorcy,
- 3) termin ważności warunków przyłączenia.

4. Przedsiębiorstwo może odmówić wydania warunków technicznych, jeżeli nie posiada technicznych możliwości przyłączenia.

### § 16

1. Warunkiem przystąpienia przez wnioskodawcę, po uzyskaniu warunków przyłączenia, do wykonania robót przyłączeniowych jest wcześniejsze uzgodnienie z przedsiębiorstwem dokumentacji technicznej oraz spełnienie innych wymaganych przepisami prawa budowlanego.

2. Przedsiębiorstwo rozpatruje wniosek o uzgodnienie dokumentacji technicznej w terminie nie dłuższym niż 14 dni od otrzymania poprawnej dokumentacji, a w uzasadnionych wypadkach termin ten może być przedłużony do 30 dni, o czym informuje się wnioskodawcę na piśmie.

3. W przypadku stwierdzenia uchybień w przekazanej dokumentacji, termin uzgodnienia dokumentacji trwa do 14-u dni od dnia złożenia poprawionej dokumentacji technicznej.

## **Rozdział 6. TECHNICZNE WARUNKI OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚCI DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO – KANALIZACYJNYCH**

### § 17

Poziom dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w poszczególnych latach wyznaczają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych przedsiębiorstwa oraz wieloletni plan inwestycyjny gminy opracowane na podstawie studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania gminy oraz miejscowych planów zagospodarowania przestrzennego.

### § 18

Warunki techniczne możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych wynikają z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wody nadającej się do spożycia przez

ludzi, w tym wydajność źródeł wody, jak również możliwości utylizacji ścieków. Dostępność do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniona jest od rozkładu i obszaru objętego sieciami oraz uwarunkowana jest położeniem instalacji odbiorcy względem poziomu istniejących urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych.

## **Rozdział 7. SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU WYKONANEGO PRZYŁĄCZA PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO**

### **§ 19**

1. Przedsiębiorstwo dokonuje odbioru przyłącza wodociągowego i/ lub kanalizacyjnego w terminie do siedmiu dni od dnia złożenia pisemnego wniosku o gotowości do odbioru przyłącza.
2. Przedsiębiorstwo sprawdza zgodność wykonanego przyłącza z wydanymi warunkami i uzgodnionym projektem technicznym przyłącza.

### **§ 20**

1. Wykonane przyłącza podlegają odbiorowi technicznemu które jest przeprowadzone w obecności przedstawiciela przedsiębiorstwa i osoby ubiegającej się o przyłączenie do sieci (wnioskodawcy).
2. Dokonywane są dwa odbiory techniczne:
  - 1) pierwszy przed zasypaniem wykonanego przyłącza, połączony z próbą szczelności;
  - 2) drugi po jego warstwowym zasypaniu, zagęszczeniu gruntu w wykopie i uporządkowaniu terenu.
3. Z każdego odbioru spisywany jest protokół odbioru technicznego będącym zaświadczeniem o odbiorze przyłącza. Może to być jeden protokół-zaświadczenie, w którym wpisywane będą ustalenia dotyczące obu odbiorów przyłącza.

### **§ 21**

1. Protokół odbioru technicznego- zaświadczenie przyłącza powinien zawierać:
  - 1) datę odbioru;
  - 2) przedmiot odbioru, z wyszczególnieniem rodzaju przyłącza, średnicy, materiału i długości;
  - 3) adres nieruchomości, którą przyłączono do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej;
  - 4) czytelne podpisy osób biorących udział w odbiorze.
2. Protokół końcowy- zaświadczenie, stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony uczestniczące w odbiorze, upoważnia wnioskodawcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy.
3. Niepodpisanie protokołu przez jedną ze stron jest jednoznaczne z niedokonaniem odbioru technicznego.

## **Rozdział 8. SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI USŁUG I ODPOWIEDNIICH PARAMETRÓW DOSTARCZANEJ WODY I WPROWADZANYCH DO SIECI KANALIZACYJNEJ ŚCIEKÓW**

### **§ 22**

1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielenia odbiorcom usług informacji dotyczących występujących zakłóceń ciągłości zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków oraz awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
2. Wstrzymanie zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców usług w przypadkach, gdy występują warunki stwarzające zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiające świadczenia usług, w szczególności gdy:
  - a) z powodu nagłej awarii sieci nie ma możliwości prowadzenia zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków,
  - b) dalsze funkcjonowanie sieci stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska.
3. O przerwach w dostawie wody wynikających z planowanych prac konserwacyjno – remontowych przedsiębiorstwo powiadomi odbiorców usług poprzez informacje zamieszczone na stronach internetowych Gminy Szczytna, przedsiębiorstwa oraz na tablicach ogłoszeń w miejscowości w której będą odczuwalne skutki przerw w dostawie wody.

4. W przypadku, gdyby przerwa będzie trwała dłużej niż 12 godzin, przedsiębiorstwo poinformuje odbiorców na dwa dni przed planowanym terminem rozpoczęcia planowanych prac.
5. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo powinno zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować odbiorców usług o jego lokalizacji i warunkach korzystania.

### § 23

1. W przypadku wystąpienia niedoboru wody z przyczyn niezależnych od przedsiębiorstwa, w zależności od rozmiarów i czasu jego trwania, przedsiębiorstwo może w szczególności:
  - 1) ograniczyć dostawę wody na inne cele niż zaopatrzenie ludności;
  - 2) rotacyjnie ograniczyć dostawę wody;
  - 3) dokonywać przerw w dostawie wody do poszczególnych rejonów gminy.
2. W takim przypadku przedsiębiorstwo zobowiązane jest do powiadomienia odbiorców poprzez informacje zamieszczone na stronach internetowych Gminy Szczytna przedsiębiorstwa oraz na tablicach ogłoszeń w miejscowościach objętych wystąpieniem niedoboru. Informacja zawiera dane o zasięgu terytorialnym wystąpienia niedoboru, przewidywanym czasie trwania oraz wprowadzonych ograniczeniach.
3. O ile jest to możliwe, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne podejmuje niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody.

## **Rozdział 9. STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG, A W SZCZEGÓLNOŚCI SPOSOBY ZAŁATWIANIA REKLAMACJI ORAZ WYMIANY INFORMACJI DOTYCZĄCYCH ZAKŁÓCEŃ W DOSTAWIE WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

### § 24

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne winno zapewnić odbiorcom należyty poziom usług w ramach świadczonej działalności.

### § 25

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela na życzenie odbiorcy usług lub z własnej inicjatywy pełnej informacji dotyczących realizacji usług, a przede wszystkim informacji objętych regulaminem oraz zawartych w taryfie.

### § 26

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 7 dni.
2. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie do 30 dni od otrzymania prośby chyba, że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zaznaczyła, iż informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust 1.

### § 27

1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu świadczenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usługi, w szczególności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi oraz wysokości naliczonej opłaty.
2. Wszystkie reklamacje dotyczące usług można zgłaszać w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego osobiście do protokołu lub w formie pisemnej na jego adres lub w postaci elektronicznej na adres e-mail wskazany przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na stronie internetowej.
3. Odbiorca usług, który składa reklamację, powinien wskazać przedmiot reklamacji, przedstawić okoliczności uzasadniające reklamację oraz wskazać lub dołączyć dokumenty lub inne dowody umożliwiające jej rozpatrzenie.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację i udzielić pisemnej odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia jej wniesienia, za którą przyjmuje się datę jej wpływu do siedziby przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

**§ 28**

W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowokanalizacyjne usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody zastosowanie mają zapisy Rozdziału 8

**Rozdział 10. WARUNKI DOSTAWY WODY NA CELE PRZECIWPOŻAROWE****§ 29**

Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo, a przede wszystkim z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

**§ 30**

Uprawnione do poboru wody na cele przeciwpożarowe są wyłącznie jednostki państwowej i ochotniczej straży pożarnej.

**§ 31**

Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w zarządzie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego zobowiązani są do przekazywania przedsiębiorstwu pisemnej informacji o ilości wody zużytej do gaszenia pożaru, w okresach kwartalnych.

**§ 32**

Opłatę za wodę do celów przeciwpożarowych można pobierać zgodnie z obowiązującymi taryfami.

**§ 33**

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

**§ 34**

Zgodnie z przepisami ustawy należności za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe obciążają Gminę Szczytna.