

**UCHWAŁA NR 239/XXXIII/21  
RADY MIEJSKIEJ W ŻUROMINIE  
z dnia 15 czerwca 2021r.**

**w sprawie przyjęcia projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków oraz przekazania go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt. 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tj. Dz. U. z 2020 r. poz., 713 ze zm.) oraz art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz. U. 2020 poz. 2028 z późn. zm.), Rada Miejska uchwała:

- § 1.** Przyjmuje się projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy i Miasta Żuromin stanowiący załącznik do niniejszej uchwały i przekazuje się go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu.
- § 2.** Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Gminy i Miasta Żuromin.
- § 3.** Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

**PRZEWODNICZĄCA  
RADY MIEJSKIEJ**

*lic. Barbara Michalska*

## UZASADNIENIE

Zgodnie z art. 19 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz. U. 2020 poz. 2028 z póź. zm.) Rada Gminy, na podstawie projektów regulaminów dostarczania wody i odprowadzania ścieków opracowanych przez przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne, przygotowuje projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków oraz przekazuje go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu, zawiadamiając o tym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

Regulamin jako akt prawa miejscowego, określa minimalny poziom usług, warunki i tryb zawierania umów, standardy obsługi odbiorców usług wodno-kanalizacyjnych, sposób ustalania ceny za te usługi, techniczne warunki możliwości dostępu do usług, sposób postępowania przypadku niedotrzymania ich ciągłości, warunki dostarczania wody na inne cele, w tym cele przeciwpożarowe na terenie Gminy i Miasta Żuromin.

Przedstawiona treść regulaminu jest zgodna z obowiązującymi przepisami cytowanej ustawy.

W związku z powyższym uchwalenie regulaminu jest w pełni uzasadnione.

PRZEWODNICZĄCA  
RADY MIEJSKIEJ  
*lic. Barbara Michalska*



Załącznik do Uchwały Nr 239/XXXIII/21  
Rady Miejskiej w Żurominie  
z dnia 15 czerwca 2021r.

**REGULAMIN DOSTARCZANIA  
WODY I ODPROWADZANIA  
ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY I  
MIASTA ŻUROMIN**

ŻZK

---

## Spis treści

Rozdział 1 Postanowienia ogólne.....	2
Rozdział 2 .....	2
Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostawy wody i odprowadzania ścieków .....	2
Rozdział 3 Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług .....	5
Rozdział 4 Sposób rozliczeń za dostarczoną wodę i odprowadzane ścieki .....	5
Rozdział 5 Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej i sieci kanalizacyjnej.....	6
Rozdział 6 Sposób dokonania odbioru wykonanego przyłącza .....	7
Rozdział 7 Techniczne warunki dostępu do usług wodociągowych i kanalizacyjnych .....	7
Rozdział 8 Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków .....	8
Rozdział 9 Standardy obsługi odbiorców usług oraz sposób załatwiania reklamacji .....	9
Rozdział 10 Warunki dostawy wody na cele przeciwpożarowe .....	10

## **Rozdział 1**

### **Postanowienia ogólne**

#### **§ 1**

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy i Miasta Żuromin, zwany dalej Regulaminem, określa prawa i obowiązki Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego i odbiorców usług.

#### **§ 2**

Ilekcroć w Regulaminie jest mowa o:

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

## **Rozdział 2**

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

#### **§ 3**

Przedsiębiorstwo ma obowiązek:

- 1) dostarczyć z sieci wodociągowej wodę o odpowiedniej jakości, określonej w rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi. Podstawowymi parametrami dostarczanej wody są poniższe wartości:
  - Odczyn pH 6,5 ÷ 9,5
  - Mangan do 0,05 mg/l
  - Żelazo do 0,2 mg/l
  - Twardość 60-500 mg CaCO<sub>3</sub>/dm<sup>3</sup>
  - Liczba bakterii Escherichia coli – 0 na 100 ml
  - Liczba bakterii Enterokoki – 0 na 100 ml

- 2) zapewnić spełnienie warunków wprowadzenia ograniczeń dostarczenia wody w przypadku wystąpienia jej niedoboru;
- 3) ustalenia i wydawania warunków technicznych podmiotom zainteresowanym podłączeniem do sieci wodociągowej i sieci kanalizacyjnej będącej we władaniu Przedsiębiorstwa;
- 4) zapewnienia odpowiedniego ciśnienia w sieci wodociągowej, zgodnie z przepisami o warunkach technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie:
  - a. zapewnienia dostawy wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05MPa (0,5 bara) i nie większym niż 0,6 MPa (6 barów) na wylocie zaworu głównego za wodomierzem głównym;
  - b. zapewnienia zdolności posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w sposób ciągły i niezawodny;
- 5) Przyjmowania do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieków wprowadzanych przez Odbiorcę w ilości nie mniejszej niż 1,5 m<sup>3</sup> / dobę ,
- 6) zapewnić ogólne wymagania w zakresie jakości materiałów do budowy urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych zgodnie z obowiązującymi normami;
- 7) zapewnić prawidłową eksploatację i naprawę urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;
- 8) zainstalowania na własny koszt i utrzymania u Odbiorcy wodomierza głównego na przyłączy wodociągowym;
- 9) powiadamiania Odbiorcy o planowanych zamknięciach wody w czasie nie krótszym niż 48 godzin przed jej zamknięciem;
- 10) zapewnić zastępcze punkty poboru wody i poinformować Odbiorców o ich lokalizacji, w przypadku, gdy przewidywana przerwa w dostawie wody przekracza 24 godziny;

#### § 4

##### **Przedsiębiorstwo ma prawo:**

- 1) odciąć dostawę wody w przypadkach i na warunkach określonych w art. 8 ustawy;
- 2) dokonywać kontroli przyłącza wodociągowego od sieci wodociągowej do zaworu znajdującego się za wodomierzem głównym włącznie;
- 3) kontrolować sprawność wewnętrznej instalacji kanalizacyjnej i wewnętrznych urządzeń do oczyszczania ścieków będących własnością Odbiorcy usług oraz ilość i jakość odprowadzanych ścieków;

#### § 5

##### **Odbiorca usług ma prawo:**

- 1) do nieprzerwanych dostaw wody odpowiadających wymaganiom w zakresie ilości i ciśnienia określonych w Regulaminie oraz w Umowie i nieprzerwanego odprowadzania ścieków;
- 2) zgłaszania Przedsiębiorstwu reklamacji dotyczących nieprawidłowego wykonywania przez nie usług oraz należności naliczonych za dostawę wody lub odprowadzanie ścieków;
- 3) uczestniczenia w kontrolach przeprowadzanych przez Przedsiębiorstwo.

#### § 6

Odbiorca usług zobowiązany jest do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami Ustawy i niepowodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo oraz nieutrudniający działalności Przedsiębiorstwu, w szczególności do:

- 1) zapewnienia niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie;

- 2) użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwość wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej poprzez montaż oraz utrzymanie zaworów anty - skażeniowych w przypadkach i na warunkach określonych obowiązującymi przepisami;
- 3) konserwowania i utrzymywania na własny koszt oraz w należyłym stanie technicznym i sanitarnym posiadanej instalacji, urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, ochrony instalacji wodociągowej oraz studzienki wraz z wodomierzem przed skutkami niskich temperatur, jak również powiadomienia Przedsiębiorstwa o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego, wodomierza dodatkowego lub Urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomby;
- 4) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej i umożliwienie kontroli jakości ścieków wprowadzanych do sieci;
- 5) nie wrzucania do urządzeń instalacji kanalizacyjnej odpadów stałych, które mogą powodować zmniejszenie przepustowości przewodów kanalizacyjnych, a w szczególności żwiru, piasku, popiołu, szkła, wyłoczyn, drożdży, szczeciny, ścinków skór, tekstyliów, włókien, nawet jeżeli znajdują się one w stanie rozdrobnionym;
- 6) nie wylewania do urządzeń instalacji kanalizacyjnej substancji o składzie i stężeniach przekraczających normy określone w obowiązujących przepisach, substancji palnych i wybuchowych, substancji żrących i toksycznych;
- 7) poinformowania Przedsiębiorstwa o własnych ujęciach wody oraz instalacjach zasilanych z tych ujęć, w stopniu umożliwiającym ustalenie, czy mogą one oddziaływać na instalacje zasilane z sieci eksploatowanej przez Przedsiębiorstwo oraz ustalania ilości ścieków odprowadzanych do kanalizacji;
- 8) wykorzystywania wody z sieci wodociągowej zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci oraz zawartą Umową;
- 9) odprowadzania ścieków do sieci kanalizacyjnej zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci oraz zawartą Umową;
- 10) niezwłocznego powiadomienia Przedsiębiorstwa o awariach instalacji, przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych;
- 11) dokonywania terminowej zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki;
- 12) zapewnienie rozdziału posiadanej instalacji kanalizacyjnej, tak aby nie wprowadzać ścieków bytowych i ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych przeznaczonych do odprowadzania wód opadowych oraz zapewnienie rozdziału posiadanej instalacji kanalizacyjnej tak, aby nie wprowadzać wód opadowych do urządzeń kanalizacyjnych przeznaczonych do odprowadzania ścieków bytowych i ścieków przemysłowych;
- 13) w przypadku odprowadzania ścieków przemysłowych – wbudowania urządzenia podczyszczającego ścieki o ponadnormatywnych stężeniach zanieczyszczeń, a następnie prawidłowego jego eksploataowania i konserwowania;



## **Rozdział 3**

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

#### **§ 7**

Postanowienia umów zawieranych przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcami, nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy oraz postanowień niniejszego regulaminu.

#### **§ 8**

1. Przedsiębiorstwo jest obowiązane do zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.
2. Umowa winna zawierać postanowienia wynikające z ustawy oraz niniejszego Regulaminu.
3. W przypadku nieruchomości będących współwłasnością stroną umowy są wszyscy współwłaściciele jednocześnie lub osoba ustanowiona zgodnym pisemnym oświadczeniem ich pełnomocnikiem.

## **Rozdział 4**

### **Sposób rozliczeń za dostarczoną wodę i odprowadzane ścieki**

#### **§ 9**

1. Rozliczanie Przedsiębiorstwa z Odbiorcą za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzanie ścieków odbywa się wyłącznie w oparciu o ceny i stawki opłat, określone w ogłoszonych taryfach. W przypadku, gdy zmiana cen i stawek opłat następuje w okresie między odczytami stanu wodomierza lub urządzenia pomiarowego ilość pobranej wody i odprowadzonych ścieków przed i po zmianie ustala się proporcjonalnie do upływu czasu.
2. Ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie:
  - 1) wskazań wodomierza głównego lub
  - 2) wskazania wodomierzy w lokalach lub przy punktach czerpalnych w budynkach wielolokalowych, a w przypadku braku urządzeń pomiarowych – w oparciu o przeciętne normy zużycia wody.
3. Ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych, a w razie ich braku na podstawie umowy o odprowadzanie ścieków, gdzie ilość odprowadzonych ścieków jest równa ilości wody pobranej lub jest określona w umowie.
4. W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków, ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług.



5. Długość okresu obrotowego określa Umowa, przy czym jest to okres nie krótszy niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż jeden kwartał.

#### § 10

1. Podstawą obciążenia Odbiorcy należnościami za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo jest faktura.
2. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym Odbiorcami są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, Przedsiębiorstwo wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali.

## Rozdział 5

### Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej i sieci kanalizacyjnej

#### § 11

1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci składa w siedzibie Przedsiębiorstwa pisemny wniosek o wydanie warunków technicznych podłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub/i kanalizacyjnej.
2. Warunki przyłączenia określają:
  - 1) miejsca i sposób przyłączenia instalacji Odbiorcy do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej,
  - 2) wytyczne dotyczące zainstalowania wodomierza głównego,
  - 3) procedurę przyłączenia do sieci,
  - 4) termin ważności warunków,
  - 5) konieczność wykonania projektu budowlanego (o ile zaistnieje taka potrzeba) lub uzgodnienia ze wszystkimi gestorami sieci
3. Warunki techniczne tracą ważność z upływem dwóch lat od dnia wydania. Ważność wymagań technicznych może być przedłużona na okres wskazany przez Przedsiębiorstwo, nie dłuższy niż jednak niż 2 lata.
4. W przypadku, gdy wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych nie przewiduje w danym miejscu budowy sieci, osoba zainteresowana przyłączeniem do sieci może ją wybudować z własnych środków, po uzyskaniu pisemnej zgody Przedsiębiorstwa i określeniu przez niego warunków technicznych dostępu do usług wodociągowo - kanalizacyjnych.
5. Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych winny być określone w sposób wyczerpujący.

## **Rozdział 6**

### **Sposób dokonania odbioru wykonanego przyłącza**

#### **§ 12**

1. Przedsiębiorstwo przy udziale wnioskodawcy, dokonuje protokolarnego odbioru technicznego przyłącza celem stwierdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi wymaganiami technicznymi.
2. Odbiór wykonywany jest przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać Przedsiębiorstwu przed zasypaniem.
3. Przed zasypaniem należy wykonać operat geodezyjny w zakresie wskazanym w warunkach technicznych.
4. Włączenie przyłącza do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej dokonuje podmiot do tego uprawniony, posiadający uprawnienia na koszt Odbiorcy usług.
5. Wykonane i odebrane przyłącze, z wyjątkiem wodomierza głównego, pozostaje własnością Odbiorcy.

## **Rozdział 7**

### **Techniczne warunki dostępu do usług wodociągowych i kanalizacyjnych**

#### **§ 13**

1. Potencjalni Odbiorcy usług wodociągowych lub/i kanalizacyjnych mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności tych usług w siedzibie Przedsiębiorstwa.
2. Dostęp do usług uwarunkowany jest technicznymi możliwościami istniejących urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, takimi jak: przepustowość, zdolność produkcyjna, lokalizacja nieruchomości, stan techniczny urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
3. Warunki techniczne określające możliwość dostępu do usług wodociągowych:
  - 1) przyłącze wodociągowe należy zaprojektować i wykonać z rur PE o średnicy nominalnej zgodnej z zapotrzebowaniem obiektu budowlanego, lecz nie mniejszej niż 32 mm, uwzględniając zależnością kategorii obiektu budowlanego na cele przeciwpożarowe;
  - 2) podłączenia przyłącza do sieci o średnicy do 63 mm, należy dokonać za pomocą trójnika siodłowego lub nawiertaki, a o średnicy powyżej 63 mm, za pomocą trójnika i łączników rurowych, uwzględniając potrzebę przeciwpożarowe;
  - 3) w miejscu włączenia do sieci należy wmontować zawór odcinający - zasuwę, a obudowę zasuwę wyposażyć w skrzynkę uliczną i brukować;
  - 4) należy wydzielić i zabezpieczyć przed przemarzaniem, zalaniem i dostępem osób trzecich, pomieszczenie techniczne dla zamontowania wodomierza głównego;
  - 5) od strony instalacji wewnętrznej urządzenia należy zamontować zawór antyskażeniowy i odcinający;
  - 6) przyłącze należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasą, uwzględniając strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienie przewodów w gruncie.
4. Warunki techniczne określające możliwość dostępu do usług kanalizacyjnych.

- 1) do budowy przyłącza należy stosować rury kanalizacyjne o średnicy  $\varnothing 200$  mm,  $\varnothing 160$  mm wraz ze studzienkami rewizyjnymi sieci kanalizacyjnej;
  - 2) przyłącze do budynku zlokalizowanego poniżej powierzchni terenu należy wyposażyć w urządzenia przeciw zalewowe;
  - 3) przy urządzeniach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzenia ścieków za pomocą urządzeń typu mini przepompownie, rozdrabniarki.
5. Warunki projektowania przyłączy:
- 1) należy prowadzić przyłącze najkrótszą trasą;
  - 2) posadowienie przyłącza na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem lub zastosowanie zabezpieczenia przed przemarzaniem, z uwzględnieniem spadku w kierunku spływu min. 0,5%;
  - 3) pierwszą studnię na przyłączy należy lokalizować w odległości max. 15 m licząc od budynku;
  - 4) średnice rur odpływowych z budynku należy dobrać odpowiednio do ilości i rodzaju ścieków;
  - 5) zapewnienie dojazdu i dostępu do studni rewizyjnych.

## **Rozdział 8**

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

#### **§ 14**

1. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody lub przewidywanym obniżeniu jej jakości oraz utrudnieniach w odprowadzeniu ścieków Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców poprzez komunikaty w lokalnych mediach, tablice informacyjne, telefonicznie lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty najpóźniej na 4 dni przed planowanym terminem, a jeżeli przerwa lub ograniczenie miałyby przekraczać 12 godzin, najpóźniej na 7 dni 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 zobowiązane jest zapewnić zastępcze punkty poboru wody oraz poinformować Odbiorców usług o ich lokalizacji.
3. Wstrzymanie dostaw wody i odprowadzania ścieków może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia Odbiorców usług w przypadkach, gdy występują warunki stwarzające zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiające świadczenie usług, w szczególności, gdy:
  - 1) z powodu awarii sieci, urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych nie ma możliwości prowadzenia zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków;
  - 2) wystąpiły przerwy w zasilaniu urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych w energię elektryczną.
  - 3) wystąpienia siły wyższej i wystąpienia klęsk żywiołowych
4. O wstrzymaniu dostaw wody i odprowadzania ścieków z przyczyn, o których mowa w ust. 3, Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców usług niezwłocznie, w sposób zwyczajowo przyjęty, jednak nie później niż w ciągu 24 godzin od wstrzymania dostawy wody i odprowadzania ścieków, a w szczególnie uzasadnionych przypadkach, nie później niż w ciągu 48 godzin.

## § 15

1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielania wszelkich istotnych informacji dotyczących:
  - 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez Odbiorcę umowy o zaopatrzenie w wodę lub/i odprowadzanie ścieków,
  - 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej lub/i kanalizacyjnej,
  - 3) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków,
  - 4) występujących awarii urządzeń wodociagowych i urządzeń kanalizacyjnych,
  - 5) planowanych przerw w świadczeniu usług.
2. Przedsiębiorstwo udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze.
3. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie 14 dni od otrzymania prośby, chyba że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zazaczyła, iż informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 2.
4. W szczególnych sytuacjach, jeżeli udzielenie informacji wymaga poczynienia ustaleń i działań wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust. 2 i 3, Przedsiębiorstwo przed upływem terminów wskazanych w ust. 2 i 3, informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje termin, który nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia prośby.

## Rozdział 9

### Standardy obsługi odbiorców usług oraz sposób załatwiania reklamacji

## § 16

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest zapewnić Odbiorcom usług należyty poziom usług.
2. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania na życzenie Odbiorcy usług lub z własnej inicjatywy pełnej informacji dotyczącej realizacji usług, a przede wszystkim informacji objętych Regulaminem oraz zawartych w taryfie.
3. Odbiorca usług ma prawo zgłaszać reklamacje, w szczególności dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług na piśmie na adres lub osobiście w siedzibie Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
4. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
  - 1) dane Odbiorcy usług, numer umowy;
  - 2) przedmiot reklamacji;
  - 3) wskazanie okoliczności uzasadniających reklamację, w tym dowody uzasadniające reklamację;
  - 4) zgłoszenie roszczeń.

## § 17

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od daty wpływu reklamacji powiadomić Odbiorcę usług o sposobie jej załatwienia. W szczególnych okolicznościach, o ile wymagane jest zebranie dowodów, informacji lub wyjaśnień termin ten wynosi 30 dni.
2. Powiadomienie Odbiorcy usług powinno zawierać:
  - 1) przywołanie podstawy prawnej;
  - 2) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji;
  - 3) uzasadnienie faktyczne i prawne w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości lub części;
  - 4) informację o udzielonym upuście lub zwrocie należności oraz formie wypłaty;
  - 5) pouczenie o możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie.

## Rozdział 10 Warunki dostawy wody na cele przeciwpożarowe

### § 18

1. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez Przedsiębiorstwo, a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.
2. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę straży pożarnej w umownie ustalonych okresach.
3. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z Urządzeń wodociągowych, którymi woda dostarczana jest dla innych Odbiorców usług, jednostka niezwłocznie przekazuje Przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu informacje o ilości pobranej wody.

**PRZEWODNICZĄCA  
RADY MIEJSKIEJ**  
*lic. Barbara Michalska*

