

**UCHWAŁA NR XL/261/2018  
RADY GMINY BOJSZOWY**

z dnia 13 września 2018 r.

**w sprawie przyjęcia projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków w Gminie Bojszowy**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt.15 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2018 r. poz. 994 z późn. zm.) oraz w związku z art. 19 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152), na wniosek Wójta Gminy Bojszowy:

**Rada Gminy Bojszowy  
postanawia**

**§ 1.**

Przyjąć projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków w Gminie Bojszowy stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

**§ 2.**

Przyjęty projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków w Gminie Bojszowy podlega przekazaniu do organu regulacyjnego, którym jest właściwy miejscowo dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, celem zaopiniowania.

**§ 3.**

Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Bojszowy.

**§ 4.**

Uchwała wchodzi w życie z dniem podpisania.

Przewodniczący Rady Gminy

**Marek Kumor**

Załącznik do uchwały Nr XL/261/2018

Rady Gminy Bojszowy

z dnia 13 września 2018 r.

## **PROJEKT REGULAMINU DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW W GMINIE BOJSZOWY**

### **Rozdział 1. Postanowienia ogólne**

#### **§ 1.**

1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

2. Wszelkie pojęcia użyte w niniejszym regulaminie, w szczególności: przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, odbiorca usług, przyłączy wodociągowe, przyłączy kanalizacyjne zdefiniowane zostały w Ustawie o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków z dnia 7 czerwca 2001 r.

### **Rozdział 2.**

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

#### **§ 2.**

W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia:

1. zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem. Gwarantowane, minimalne ciśnienie statyczne wody, mierzone u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym, zainstalowanym na przyłączy wodociągowym lub w miejscu przyłączenia do sieci wodociągowej wynosi 0,15 MPa,

2. dostawę wody i odprowadzanie ścieków w sposób ciągły przez posiadane urządzenia wodociągowo-kanalizacyjne,

3. jakość wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi,

4. regularną wewnętrzną kontrolę jakości wody oraz należytą jakość oczyszczonych ścieków,

5. zamontowanie wodomierza głównego o parametrach odpowiadających przewidzianej do dostarczania ilości wody po odbiorze końcowym przyłączy wodociągowego oraz utrzymanie i legalizację na koszt Przedsiębiorstwa. W uzasadnionych przypadkach Przedsiębiorstwo może dokonać montażu wodomierza głównego przed dokonaniem odbioru końcowego,

6. zawarcie umowy, której realizacja następuje po dokonaniu odbioru końcowego przyłączy wodociągowego i kanalizacyjnego,

7. prawidłowe utrzymanie i funkcjonowanie urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących własnością Przedsiębiorstwa,

8. usuwanie awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących własnością Przedsiębiorstwa,

9. prowadzenie regularnej kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków bytowych i ścieków przemysłowych oraz kontrolę przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych.

10. budowę urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, ustalonych przez gminę w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego oraz miejscowych planach zagospodarowania przestrzennego, w zakresie uzgodnionym w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,

11. przyłączenie do sieci nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone w niniejszym regulaminie, oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług,

12. zawarcie 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,

13. spełnienie wymagań w zakresie jakości usług wodociągowo-kanalizacyjnych, określonych w zezwoleniu na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

#### **§ 3.**

Odbiorcy korzystają z zaopatrzenia w wodę i odprowadzenia ścieków w sposób nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo, a w szczególności zapewniają:

1. utrzymanie instalacji wodociągowej w stanie technicznym uniemożliwiającym wtórne zanieczyszczenie wody w sieci wodociągowej w wyniku wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego,

2. zabezpieczenie instalacji przed cofnięciem się wody z instalacji wodociągowej, powrotem ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania,
3. zamontowanie i utrzymanie zaworów antyskażeniowych w przypadkach i na warunkach określonych odrębnymi przepisami,
4. powiadomienie Przedsiębiorstwa o awaryjnych zmianach ilości i jakości odprowadzanych ścieków odbiegających od warunków umowy,
5. niedokonanie zmian bez uzgodnień z Przedsiębiorstwem uzyskanych warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej,
6. utrzymanie przyłącza w stanie nie powodującym pogorszenia warunków eksploatacji sieci, w przypadku, gdy przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne nie znajdują się w posiadaniu Przedsiębiorstwa,
7. użytkowanie instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej,
8. udostępnienie Przedsiębiorstwu dokumentacji technicznej, dane z eksploatacji dotyczące własnych ujęć wody i instalacji zasilanych z tych ujęć, w zakresie umożliwiającym ustalenie czy mogą oddziaływać na instalacje zasilane z sieci eksploatowanej przez Przedsiębiorstwo oraz dla ustalania ilości ścieków odprowadzanych do kanalizacji,
9. Przedsiębiorstwu dostęp do własnych ujęć wody i instalacji zasilanych z tych ujęć, a także połączonych z siecią własnych instalacji, jeżeli zachodzą uzasadnione przesłanki, że instalacje Odbiorcy mogą negatywnie oddziaływać na poziom usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo,
10. wykorzystanie wody z sieci wodociągowej i przyłącze kanalizacyjne wyłącznie w celach i na warunkach określonych w umowie,
11. powiadomienie Przedsiębiorstwa o stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza, wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego (w tym o zerwaniu plomby) oraz o zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci wodociągowej i kanalizacyjnej,
12. powiadomienie Przedsiębiorstwa o zmianach własnościowych nieruchomości lub zmianach użytkownika lokalu w terminie do 14 dni roboczych,
13. powiadomienie Przedsiębiorstwa o zmianie profilu produkcji w przypadku ścieków przemysłowych, w wyniku której powstają ścieki mogące negatywnie wpływać na procesy ich biologicznego oczyszczania,
14. udostępnienie nieodpłatnie miejsca na elewacji lub ogrodzeniu nieruchomości celem umieszczenia tabliczek z oznakowaniem armatury wodociągowej.

### **Rozdział 3.**

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

##### **§ 4.**

1. W przypadku, gdy przyłącza nie są w posiadaniu Przedsiębiorstwa, odpowiedzialność Przedsiębiorstwa za zapewnienie ciągłości i jakości świadczonych usług jest ograniczona do będących własnością lub eksploatowanych przez Przedsiębiorstwo urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
2. Umowa określa miejsce wykonania usługi dostawy wody i odbioru ścieków oraz granicę odpowiedzialności technicznej za niezawodne działanie posiadanych urządzeń oraz przyłączy wodociągowo - kanalizacyjnych.

##### **§ 5.**

1. Umowy są zawierane na czas nieokreślony, z zastrzeżeniem postanowień ust. 2.
2. Przedsiębiorstwo zawiera umowy na czas określony:
  - a) gdy tytuł prawny osoby, której nieruchomość została przyłączona do sieci został ustanowiony na czas określony,
  - b) na wniosek osoby, której nieruchomość została przyłączoną do sieci,
3. Przedsiębiorstwo może dokonać odcięcia dostawy wody poprzez:
  - a) demontaż wodomierza (rozumie się przez to demontaż wodomierza, zamknięcie zaworu przed wodomierzem, założenie plomb na zamkniętym zaworze),
  - b) zamknięcie zasuwy przyłączeniowej,
  - c) likwidację przyłącza wodociągowego.
4. Przedsiębiorstwo dokonuje zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego poprzez:
  - a) zablokowanie odbioru ścieków w miejscu włączenia do urządzeń kanalizacyjnych Przedsiębiorstwa,
  - b) odcięcia przyłącza kanalizacyjnego od sieci kanalizacyjnej.
5. Rozwiązanie lub wygaśnięcie umowy skutkuje zastosowaniem przez Przedsiębiorstwo środków technicznych uniemożliwiających dalsze korzystanie z usług.

##### **§ 6.**

1. Zmiana warunków umowy następuje w drodze aneksu do umowy.

2. Zmiana cen i stawek opłat w czasie obowiązywania umowy, związana z wejściem w życie nowej taryfy, nie wymaga zmiany umowy i następuje bez wypowiedzenia jej warunków.

#### **§ 7.**

W przypadku zmiany stanu prawnego nieruchomości przyłączonej do sieci Przedsiębiorstwa, skutkującej zmianą Odbiorcy, Przedsiębiorstwo zawiera umowę z nowym Odbiorcą, z możliwością zachowania dotychczasowych warunków technicznych świadczenia usług lub na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.

#### **§ 8.**

1. Wraz z wnioskiem o zawarcie umowy, osoba ubiegająca się o jej zawarcie jest zobowiązana przedstawić Przedsiębiorstwu dokument, określający aktualny stan prawny przyłączonej nieruchomości.

2. Jeżeli z treści tego dokumentu wskazanego w ust. 1 nie wynika tytuł prawny osoby składającej wniosek do władania nieruchomością, jest ona zobowiązana przedłożyć dokument potwierdzający ten tytuł.

3. Po zawarciu umowy Odbiorca jest zobowiązany do pisemnego poinformowania Przedsiębiorstwa o utracie przezeń prawa do korzystania z nieruchomości oraz do umożliwienia Przedsiębiorstwu dokonania w związku z powyższym odczytu wodomierza lub urządzenia pomiarowego. Do czasu poinformowania Przedsiębiorstwa, Odbiorca pomimo wygaśnięcia umowy, ponosi odpowiedzialność za należności powstałe w związku ze świadczeniem usług przez Przedsiębiorstwo.

4. Dokonanie odczytu nie jest wymagane w przypadku, gdy z datą poinformowania Przedsiębiorstwa o utracie prawa do korzystania z nieruchomości, osoba, która nabyła prawo do nieruchomości złoży do Przedsiębiorstwa wniosek o zawarcie umowy zawierający pisemne ustalenie pomiędzy dotychczasowym Odbiorcą a nowym, co do wskazań wodomierza, wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego w dniu wydania nieruchomości.

#### **§ 9.**

1. Pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych o zawarcie umowy z osobami korzystającymi z lokali, zawiera w szczególności:

a) określenie osób korzystających z lokali, w tym określenie rodzaju tytułu prawnego do zajmowanego lokalu wraz ze zgodą takiej osoby na zawarcie umowy, potwierdzone własnoręcznym podpisem,

b) oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osób korzystających z lokali o zasadach rozliczenia różnic oraz obowiązku ponoszenia na rzecz Przedsiębiorstwa dodatkowych opłat z tym związanych.

2. Odbiorca będący osobą korzystającą z lokalu w budynku wielolokalowym informują Przedsiębiorstwo o utracie przezeń prawa do korzystania z lokalu.

#### **§ 10.**

1. Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron umowy z zachowaniem okresu wypowiedzenia określonego w umowie.

2. Rozwiązanie przez Odbiorcę umowy za wypowiedzeniem następuje poprzez złożenie pisemnego oświadczenia woli w siedzibie Przedsiębiorstwa lub przesłanie takiego oświadczenia listem poleconym na adres Przedsiębiorstwa.

3. Rozwiązanie przez Przedsiębiorstwo umowy, następuje w szczególności poprzez przesłanie pisemnego oświadczenia listem poleconym na adres Odbiorcy wskazany w umowie, lub o którym Odbiorca informuje Przedsiębiorstwo na piśmie.

4. Przedsiębiorstwo może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym – bez zachowania okresów wypowiedzenia, w przypadku wystąpienia któregośkolwiek ze zdarzeń uprawniających Przedsiębiorstwo do odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

5. Jeżeli, w przypadku zawarcia umowy z osobami korzystającymi z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, powstaną nowe okoliczności powodujące brak gwarancji realizacji przez Odbiorcę wszystkich obowiązków przewidzianych prawem i umową, Przedsiębiorstwo ma prawo wypowiedzieć umowę z zachowaniem 14 dniowego okresu wypowiedzenia.

#### **§ 11.**

1. Umowa może być rozwiązana w każdym czasie w drodze porozumienia stron.

2. Umowa zawarta na czas określony ulega rozwiązaniu z chwilą upływu czasu, na jaki została zawarta.

#### **§ 12.**

1. Umowa wygasa w przypadku:

a) śmierci Odbiorcy usług będącego osobą fizyczną,

b) utraty przez Odbiorcę prawa do korzystania z nieruchomości,

c) zakończenia postępowania upadłościowego w celu likwidacji lub postępowania likwidacyjnego strony będącej przedsiębiorcą.

2. Umowa zawarta z osobą korzystającą z lokalu w budynku wielolokalowym, poza przyczynami wskazanymi w ust. 1, wygasa również w dacie rozwiązania lub wygaśnięcia umowy zawartej przez Przedsiębiorstwo z właścicielem lub zarządcą nieruchomości, w której znajduje się lokal.

### **§ 13.**

Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu umowy Przedsiębiorstwo dokonuje odcięcia przyłącza wodociągowego i/lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego oraz demontuje wodomierz główny.

## **Rozdział 4.**

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

#### **§ 14.**

1. Jeżeli Odbiorcą usług jest wyłącznie właściciel lub zarządca budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, jest on obowiązany do rozliczenia kosztów tych usług. Suma obciążeń za wodę lub ścieki nie może być wyższa od ponoszonych przez właściciela lub zarządcę na rzecz Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

2. W przypadku braku wodomierza rozliczenie następuje w oparciu o przeciętne normy zużycia wody.

3. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.

4. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie Umowy o dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

5. 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 i opłombowanego przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

#### **§ 15.**

1. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej dostarczenia.

2. Zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.

3. W przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub, na żądanie Odbiorcy usług, zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.

4. W przypadku niesprawności wodomierza głównego, 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.

5. Okres obrachunkowy/rozliczeniowy określa umowa o odbiór ścieków i doprowadzenie wody.

## **Rozdział 5.**

### **Warunki przyłączenia do sieci**

#### **§ 16.**

1. Przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej następuje po spełnieniu technicznych warunków przyłączenia, określonych przez Przedsiębiorstwo zwanych dalej „warunkami przyłączenia”.

2. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej może występować osoba, której nieruchomość ma być przyłączona do sieci, posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości albo osoba, która korzysta z nieruchomości albo osoba, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

3. Osoba, o której mowa w ust. 2, składa w Przedsiębiorstwie wniosek o określenie warunków przyłączenia,

4. Wzór wniosku, o którym mowa w ust. 2 i 3, ustala Przedsiębiorstwo.

5. Przedsiębiorstwo jest obowiązane przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie, jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług. Możliwości te warunkowane są usytuowaniem nieruchomości oraz zdolnościami dostawczymi i przepustowymi istniejącej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej;

6. Warunkiem przystąpienia do wykonania robót przyłączeniowych jest wcześniejsze uzgodnienie dokumentacji technicznej z Przedsiębiorstwem.

#### **§ 17.**

Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci jeśli przyłączenie zostało wykonane bez uzyskania zgody Przedsiębiorstwa bądź zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi i uzgodnioną dokumentacją, jak też nie dostarczono do Przedsiębiorstwa kompletu wymaganej dokumentacji.

#### **§ 18.**

1. Realizację budowy przyłącza do sieci wodociągowej, przyłącza do sieci kanalizacyjnej, budowy studni wodomierzowej, pomieszczenia przewidzianego do lokalizacji wodomierza głównego i urządzenia pomiarowego, zapewnia na własny koszt osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

2. Koszty nabycia, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego pokrywa Przedsiębiorstwo, a urządzenia pomiarowego Odbiorca usług.

## **Rozdział 6.**

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

#### **§ 19.**

Potencjalni Odbiorcy usług wodociągowo-kanalizacyjnych mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności tych usług:

- 1) w Urzędzie Gminy, który udostępnia nieodpłatnie wgląd:
  - a) w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego Gminy,
  - b) w miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego,
  - c) w regulamin świadczenia usług,
  - d) w warunki udzielania zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków,
- 2) w Przedsiębiorstwie udostępniającym nieodpłatnie wgląd w:
  - a) wieloletnie plany rozwoju i modernizacji,
  - b) regulamin świadczenia usług.

## **Rozdział 7.**

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

#### **§ 20.**

1. Sposób dokonywania odbioru wykonanego przyłącza jest określany przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

2. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

3. W trakcie dokonywania odbiorów, Przedsiębiorstwo może wystąpić o dokumenty potwierdzające poprawność wykonania przyłącza zgodnie z warunkami technicznymi,

4. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa powyżej są potwierdzane przez strony w protokołach, których wzory określa Przedsiębiorstwo.

## **Rozdział 8.**

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

#### **§ 21.**

1. Przedsiębiorstwo może wstrzymać lub ograniczyć dostawę wody lub odbiór ścieków, w razie:

a) wystąpienia uszkodzenia elementu dystrybucji wody (przyłącza wodociągowe, sieć wodociągowa, przewody rozdzielcze) lub przyłącza kanalizacyjnego i sieci kanalizacyjnej uniemożliwiających dopływ wody lub odbiór ścieków,

b) braku wody w ujęciu,

c) potrzeby zwiększenia dopływu wody do hydrantów przeciwpożarowych,

d) konieczności przeprowadzenia niezbędnych napraw, prac modernizacyjnych i planowanych remontów sieci i urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,

e) uszkodzenia instalacji wewnętrznej grożącej niebezpieczeństwem,

f) przerw w zasilaniu energetycznym urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,

g) klęsk żywiołowych,

h) innych okoliczności przewidzianych w Ustawie.

2. Przedsiębiorstwo odpowiada za normalne następstwa wstrzymania dopływu wody lub nieodpowiedniego ciśnienia wody.

#### **§ 22.**

1. Przedsiębiorstwo ma prawo ograniczyć lub wstrzymać świadczenie usługi w zakresie dostawy wody, wyłącznie z ważnych powodów, a w szczególności jeżeli jest to uzasadnione potrzebą ochrony życia, zdrowia lub mienia ludzkiego, środowiska naturalnego, potrzebami przeciwpożarowymi.

2. Przedsiębiorstwo ponosi odpowiedzialność za szkody powstałe w związku ze wstrzymaniem lub ograniczeniem świadczenia usługi w zakresie dostawy wody, za wyjątkiem następujących sytuacji:

a) działania siły wyższej,

b) działania lub zaniechania osób lub podmiotów, za które Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności, w tym samego Odbiorcy,

c) niezawinionego przez Przedsiębiorstwo zanieczyszczenia wody w ujęciu, w sposób niebezpieczny dla zdrowia ludzkiego.

d) potrzeby ochrony życia lub zdrowia ludzkiego.

3. W przypadku stwierdzenia przez Przedsiębiorstwo lub organ Inspekcji Sanitarnej, obniżenia jakości dostarczanej wody, Odbiorcy przysługuje odszkodowanie na zasadach określonych w umowie.

## **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**

#### **§ 23.**

Odbiorca usług ma prawo do należytego poziomu obsługi. W tym celu Przedsiębiorstwo umożliwia załatwienie spraw zgłaszanych przez Odbiorcę usług bezpośrednio w jego siedzibie, poprzez kontakt e-mailowy, telefoniczny, faxem lub listownie pocztą tradycyjną.

#### **§ 24.**

1. Przedsiębiorstwo ma obowiązek powiadomić Odbiorcę usług o mającej nastąpić przerwie w odbiorze ścieków spowodowanej wykonaniem planowanych prac konserwacyjnych, remontowych lub modernizacyjnych - ustnie, pisemnie lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób (komunikaty, usługa sms, poprzez stosowną publikację na stronie internetowej Przedsiębiorstwa):

a) gdy planowana przerwa w odbiorze ścieków nie będzie przekraczała 12 godzin - co najmniej na 24 godziny przed planowanym przerwą w odbiorze ścieków,

b) gdy planowana przerwa w odbiorze ścieków będzie trwała dłużej niż 12 godzin - co najmniej na 48 godzin przed planowanym zaprzestaniem odbioru ścieków, podając przewidywany czas usunięcia przyczyny wstrzymania odbioru ścieków.

2. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody oraz przewidywanym obniżeniu jej jakości Przedsiębiorstwo poinformuje Odbiorców - ustnie, pisemnie lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób (komunikaty, usługa sms, poprzez stosowną publikację na stronie internetowej Przedsiębiorstwa):

a) co najmniej 3 dni przed planowaną przerwą, ograniczeniem lub obniżeniem jej dostarczanej wody,

b) o zaistniałych nieplanowanych przerwach, ograniczeniach, ograniczeniu jakości dostarczanej wody, o ile czas ich trwania przekracza 6 godzin,

c) w razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody, przekraczającej 12 godzin, Przedsiębiorstwo zapewni zastępczy punkt poboru wody, stacjonarny lub przewoźny (np. beczkowóz) i poinformuje Odbiorców o jego lokalizacji.

#### **§ 25.**

1. Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi.

2. Reklamacje o których mowa w ust. 1 wnoszone są na piśmie osobiście przez zainteresowanego w siedzibie Przedsiębiorstwa, listem poleconym lub za pomocą poczty elektronicznej i rozpatrywane są przez kierownika Przedsiębiorstwa.

3. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji w terminie 14 dni od daty wpływu w formie pisemnej.

4. Pobór prób wody lub ścieków, związany z reklamacją Odbiorcy, powinien być dokonywany przez przedstawiciela Przedsiębiorstwa, w obecności Odbiorcy, w punkcie dostawy wody lub punkcie zrzuty oczyszczonych ścieków do rzeki, zgodnym z umową między Odbiorcą a Przedsiębiorstwem,

5. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację winna zawierać stosowne uzasadnienie,

6. W przypadku uwzględnienia reklamacji, Przedsiębiorstwo powiadamia Odbiorcę o wyniku rozpatrzenia, a także, jeżeli przyznano odszkodowanie, wysokości i formie jego wypłaty,

7. Zaliczenie odszkodowania lub należności na poczet przyszłych zobowiązań Odbiorcy może nastąpić jedynie za jego zgodą, wyrażoną pisemnie,

8. Wniesienie reklamacji przez Odbiorcę nie wstrzymuje obowiązku zapłaty należności za świadczone usługi przez Przedsiębiorstwo.

## **Rozdział 10.**

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

#### **§ 26.**

1. Jednostki straży pożarnej uprawnione do poboru wody na cele związane z akcją pożarową, na następujących zasadach:

a) pobór wody na cele przeciwpożarowe dokonywany będzie z hydrantów wskazanych przez Przedsiębiorstwo,

b) w uzasadnionych przypadkach jednostka straży pożarnej może pobrać wodę z innych hydrantów niż wskazane w ust. 2 a, ale w takim przypadku Przedsiębiorstwo nie gwarantuje oczekiwanego ciśnienia wody i wydajności.

2. Jednostka straży pożarnej zobowiązana jest do:

a) składania Przedsiębiorstwu, w terminie do 10 dni każdego miesiąca po zakończeniu kwartału, informacji o miejscach i ilości pobranej wody na cele przeciwpożarowe, z urządzeń Przedsiębiorstwa.

**Rozdział 11.**  
**Postanowienia końcowe**

**§ 27.**

W sprawach nie objętych niniejszym regulaminem obowiązują powszechnie obowiązujące przepisy prawa, a w szczególności ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152).