

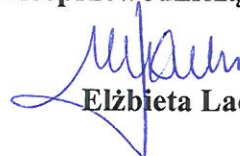
**Uchwała Nr III/17/2018**  
**Rady Miejskiej w Chojnie**  
**z dnia 13 grudnia 2018 r.**

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

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2018 r., poz. 994, poz. 1000, poz. 1349, poz. 1432) art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r., poz. 1152, poz. 1629), po uwzględnieniu opinii Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Szczecinie z dnia 24.09.2018 r. **Rada Miejska w Chojnie uchwala, co następuje:**

- § 1. Przyjmuje się Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.
- § 2. Traci moc uchwała Nr XL/415/2006 Rady Miejskiej w Chojnie z dnia 9 marca 2006 r. w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.
- § 3. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Chojny.
- § 4. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Zachodniopomorskiego.

**Wiceprzewodnicząca Rady**

  
**Elżbieta Lach**

**Uzasadnienie**  
**do Uchwały Nr III/17/2018**  
**Rady Miejskiej w Chojnie**

**w sprawie przyjęcia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Chojna.**

Zgodnie z art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 27 października 2017 r. o zmianie ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2017 r., poz. 2180) Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne są zobowiązane do dnia 12 czerwca 2018 r. przekazać do organu uchwałodawczego gminy projekt nowego Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, o którym mowa w art. 19 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity Dz. U. z 2018 r. poz. 1152 ze zm.).

W dniu 24 kwietnia 2018 r., Wodociągi Zachodniopomorskie w Goleniowie oraz w dniu 4 czerwca 2018 r., Przedsiębiorstwo Usług Komunalnych Sp. z o. o. w Chojnie złożyły projekty niniejszego Regulaminu.

W myśl art. 8 ust. 2 ustawy z dnia 27 października 2017 r. o zmianie ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz niektórych innych ustaw Rada Gminy w terminie 2 miesięcy od dnia przedstawienia przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne projektu Regulaminu, dokonuje jego analizy oraz przekazuje organowi regulacyjnemu projekt nowego Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków do zaopiniowania.

Na podstawie przygotowanego przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne projektu został przygotowany projekt nowego Regulaminu. Obecny projekt Regulaminu uwzględnia wprowadzone w 2017 roku zmiany ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

Zgodnie z art. 19 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków Rada Gminy zobowiązana jest przekazać do zaopiniowania organowi regulacyjnemu, którym jest właściwy miejscowo Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, projekt przyjętego Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy.

W dniu 24.09.2018 r. Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie w Szczecinie wydał postanowienie o wydaniu opinii projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Chojna.

Zgodnie z art. 19 ust. 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków Rada Gminy uchwala regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

**Sporządziła:**

Danuta Walusz

**Sprawdził:**

Jan Będzak

## **REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

**(zwany dalej „Regulaminem”)**

### **Rozdział 1**

#### **Przepisy ogólne**

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

2. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.

§ 2. Ilekroć w niniejszym regulaminie mowa o ustawie rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2018 r., poz. 1152 z późn. zm.).

§ 3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne prowadzi swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

### **Rozdział 2**

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

#### **Oddział 1**

##### **Prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego**

§ 4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków ma obowiązek:

- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do:
  - a) realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem, zgodnym w szczególności z przepisami wydanymi na podstawie art. 7 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. - Prawo budowlane (tj. Dz. U. z 2018 r. poz. 1202 z późn. zm)
  - b) dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny.
- 2) zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody odpowiadającą wymaganiom określonym w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 ustawy,
- 3) dostarczać odbiorcy usług wodę z sieci wodociągowej na podstawie pisemnej umowy, pod odpowiednim ciśnieniem w przyłączy, nie niższym niż 0,05 MPa (0,5 bara) i nie większym niż 0,6 MPa, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczanych m.in. strukturą i średnicą sieci oraz przyłącza w ilości nie mniejszej niż 1,5 m<sup>3</sup>/h,

- 4) odbierać od odbiorcy usług ścieki na podstawie pisemnej umowy o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą i niniejszym regulaminem, w ilości nie mniejszej niż 1,5 m<sup>3</sup>/h,
- 5) wydawać warunki techniczne niezbędne do podłączenia do sieci będącej w eksploatacji przedsiębiorstwa oraz uzgadniać przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną,
- 6) instalować i utrzymywać (na swój koszt) u odbiorcy usług wodomierz główny,
- 7) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody,
- 8) prowadzić okresową kontrolę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
- 9) zapewniać należyte warunki odbioru ścieków oraz zapewnić jakość oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych, oraz przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych,
- 10) dokonywać na własny koszt napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz przyłączy będących w jego posiadaniu za wyjątkiem uszkodzeń powstałych z winy odbiorcy usług,
- 11) zapewniać budowę oraz modernizację urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu i posiadanych środków finansowych,
- 12) informować o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w formie i trybie określonym przepisami Ustawy,
- 13) na pisemny wniosek odbiorcy usług zlecić wykonanie ekspertyzy wodomierza głównego przez Okręgowy Urząd Miar w celu sprawdzenia prawidłowości wskazań i w przypadku stwierdzenia przez ten Urząd jego wadliwego działania, ponieść koszty ekspertyzy i wymiany.

§ 5. W zakresie dostarczania wody i odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo:

- 1) wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego odbiorcy usług w celach określonych w art. 7 ustawy,
- 2) przeprowadzania kontroli prawidłowości realizacji robót zgodnie z warunkami przyłączania do sieci,
- 3) przeprowadzania kontroli technicznego stanu przyłącza w czasie jego użytkowania,
- 4) wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza przedstawienia przez inwestora dokumentów stwierdzających wykonanie nowego obiektu zgodnie z przepisami prawa budowlanego i sanitarnego.
- 5) dokonać wstrzymania dostawy wody i/lub odbioru ścieków w przypadku wystąpienia awarii na przyłączy wodociągowym bądź przyłączy kanalizacji sanitarnej.

## **Oddział 2**

### **Procedury i warunki kontroli ścieków przemysłowych**

**§ 6. 1.** Umowa zawarta z odbiorcą usług - dostawcą ścieków przemysłowych określać będzie maksymalne ilości oraz dopuszczalny poziom zanieczyszczeń dostarczanych ścieków wynikający z posiadanych przez Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne technicznych i technologicznych możliwości ich odprowadzania i oczyszczenia.

2. Dopuszczalne zanieczyszczenia w ściekach przemysłowych oraz warunki ich wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych ustala Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne z uwzględnieniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

**§ 7.** Kwestie dotyczące przeprowadzenia kontroli przestrzegania umownych ustaleń dotyczących technicznych warunków przyłączenia do urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych oraz wywiązywania się Odbiorcy z obowiązków określonych w § 6 niniejszego regulaminu, szczegółowo zostały uregulowane w Rozporządzeniu Ministra Budownictwa z dnia 14 lipca 2006 r. w sprawie realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych.

## **Oddział 3**

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

**§ 8.** Odbiorca usług ma obowiązek:

- 1) korzystać z instalacji wodociągowej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci, a w szczególności eliminować możliwości wystąpienia skażenia wody w sieci, w tym wskutek cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej lub powrotu ciepłej wody z instalacji centralnego ogrzewania, jak również utrzymywać urządzenia będące w jego posiadaniu w należyтым stanie;
- 2) korzystać z instalacji kanalizacyjnej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci oraz nie wprowadzać do urządzeń kanalizacyjnych odpadów i substancji wskazanych w art. 9 ust. 2 ustawy, a w przypadku dostarczania ścieków przemysłowych spełniać warunki wskazane w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 11 ustawy;
- 3) umożliwiać realizację uprawnień przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, o których mowa w art. 7 ustawy;
- 4) niezwłocznie zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o uszkodzeniu wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o uszkodzeniu plomb;
- 5) zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o planowanych zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci oraz ilość pobieranej wody i odprowadzanych ścieków, a także przeznaczenie wody;
- 6) powstrzymać się od dokonywania jakichkolwiek czynności mogących mieć wpływ na zmianę stanu technicznego urządzeń i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, bez uzgodnienia tego z tym przedsiębiorstwem, w tym nasadzeń drzew i krzewów oraz zabudowy w pasie terenu, w którym zlokalizowana jest sieć wodociągowa;

- 7) zawiadomić przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o posiadanych własnych ujęciach wody w celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków,
- 8) pokryć koszty ponownego przyjazdu pracowników przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w przypadku braku możliwości wykonania uprawnień wymienionych w pkt 3 z winy odbiorcy usług, gdy poprzedni termin został uzgodniony z odbiorcą usług oraz kiedy wykonana ekspertyza potwierdziła prawidłowe działanie urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych w tym wodomierza głównego,
- 9) niezwłocznego usuwania awarii powstałych na należącym do odbiorcy przyłączy wodociągowym lub przyłączy kanalizacji sanitarnej,
- 10) opomiarować ilości wody pobieranej z ujęcia własnego zgodnie z art. 36 Ustawy z dnia 20 lipca 2017 roku – Prawo wodne, celem ustalenia ilości ścieków wprowadzanych do urządzeń kanalizacji sanitarnej Przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego.
- 11) w przypadku braku urządzenia pomiarowego ścieków Odbiorca usług dokonujący poboru wody z ujęć własnych jest obowiązany do montażu przyrządów pomiarowych umożliwiających pomiar ilości pobranej wody, która została odprowadzona przez odbiorcę usług do urządzeń kanalizacyjnych przedsiębiorstwa.

§ 9. Odbiorca usług ma prawo do:

- 1) odbierania wody o odpowiednim ciśnieniu i jakości;
- 2) nieprzerwanego odprowadzania ścieków;
- 3) bezpłatnego korzystania z zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody, wskazanych w § 16;
- 4) zgłaszania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu reklamacji, o których mowa w Rozdziale 9.

### **Rozdział 3**

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

§ 10. 1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług.

2. Podpisanie umowy z odbiorcą usług następuje po złożeniu przez niego wniosku o zawarcie umowy. Umowa z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym zawierana jest na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia zainteresowanym podmiotom informacje o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia przez odbiorców usług dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

4. Przedsiębiorstwo może określić wzór wniosku o zawarcie umowy.

5. Wzór, o którym mowa w ust. 4, określa dane identyfikacyjne wnioskodawcy oraz elementy szczegółowo istotne, w szczególności określenie ilości i jakości świadczonych usług.

6. Wraz z wnioskiem wnioskodawca przedstawia Przedsiębiorstwu:

- 1) dokument określający aktualny stan prawny nieruchomości, z wyjątkiem sytuacji, o której mowa w art. 6 ust. 4 ustawy,
  - 2) w przypadku osób prawnych, przedsiębiorców i instytucji – odpis z właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu.
7. Przedsiębiorstwo sporządza i przedkłada wnioskodawcy projekt umowy niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku o zawarcie umowy.
8. Umowa, o której mowa w ust. 1, może zostać zawarta w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub poza nim. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, odbiorcy usług będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od takiej umowy w terminach i zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tj. Dz. U. z 2017, poz. 683 z późn. zm.).

#### **Rozdział 4**

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

- § 11. 1. Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków stanowi aktualna taryfa przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, określająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, a także ilość wody dostarczonej do nieruchomości i odpowiednio ilość odprowadzonych ścieków określone zgodnie z art. 27 ustawy.
2. Zmiana lub utrata mocy obowiązującej dotychczasowych taryf nie wymaga zmiany Umowy.
  3. Stosowanie przez Przedsiębiorstwo cen i stawek opłat wynikających z nowych, prawidłowo podanych do wiadomości publicznej taryf, nie wymaga odrębnego informowania Odbiorców o ich wysokości.
  4. Przedsiębiorstwo dołącza do umowy aktualnie obowiązującą taryfę lub jej wyciąg zawierający ceny i stawki opłat właściwe dla Odbiorcy będącego stroną umowy.
  5. W razie braku wodomierza głównego ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone w przepisach wykonawczych do art. 27 ust. 3 ustawy. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy, o której mowa w § 10 ust. 1, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.
  6. Jeżeli Przedsiębiorstwo dopuściło rozliczanie na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, Odbiorca jest obowiązany do powiadomienia w ciągu 7 dni o wszelkich zmianach skutkujących koniecznością zmiany rozliczeń, w szczególności: ilości osób zamieszkujących lub przebywających na nieruchomości, zwiększenia hodowli, upraw i produkcji.
  7. Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług są określone w umowie, przy czym jest to okres nie krótszy niż jeden miesiąc.
  8. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.



## **Rozdział 5**

### **Warunki przyłączania do sieci**

- § 12. 1. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może występować osoba dysponująca nieruchomością, która ma być przyłączona do sieci.
2. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci składa do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wnioski o wydanie warunków przyłączenia.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa warunki przyłączenia do sieci i przekazuje je wnioskodawcy, nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku.
4. Warunki, o których mowa w ust. 5, określają co najmniej:
- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego,
  - 2) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości,
  - 3) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość,
  - 4) informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinien przedłożyć podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci w celu realizacji przyłącza,
  - 5) okres ważności wydanych warunków przyłączenia, który nie może być krótszy niż 2 lata.

## **Rozdział 6**

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

- § 13. 1. Możliwość dostępu do usług wodociągowo – kanalizacyjnych wyznaczają realizowane przez Przedsiębiorstwo wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
2. Potencjalni Odbiorcy usług wodociągowych lub kanalizacyjnych mogą uzyskać informację dotyczące dostępności tych usług w siedzibie Przedsiębiorstwa, które udostępni do wglądu mapy i dokumentację techniczną istniejących sieci wodociągowo – kanalizacyjnych oraz plany rozbudowy tych sieci.
3. Dostęp do usług uwarunkowany jest technicznymi możliwościami istniejących urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych: ich stan techniczny, przepustowość, zdolność produkcyjna, lokalizacja nieruchomości.

§ 14. 1. Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo – kanalizacyjnych w konkretnym przypadku wyznaczają:

- 1) warunki przyłączenia;
- 2) umowa o przyłączenie;
- 3) informacja o niewiążącym charakterze udzielana przez Przedsiębiorstwo osobom zainteresowanym nabyciem nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci.

2. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci jednym, odrębnym przyłączem wodociągowym lub kanalizacyjnym.

3. Odbiorca zabezpiecza pomieszczenie, w którym znajduje się zestaw wodomierza głównego, przed zalaniem wodą, zamarzaniem oraz dostępem osób niepowołanych.

## **Rozdział 7**

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

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

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

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

## **Rozdział 8**

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

§ 16. W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek:

- 1) poinformować niezwłocznie odbiorców usług o takich przypadkach, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody, jeżeli jest on możliwy do przewidzenia,
- 2) zapewnienia odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformowania odbiorców usług o lokalizacji takich punktów, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób,
- 3) o ile jest to możliwe, podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- 4) poinformować odpowiednie gminne dyżurne służby, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług.

§ 17. 1. O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 3 dni robocze przed dniem, w którym przerwa w świadczeniu usług się rozpocznie.

2. Jeżeli planowane jest odcięcie dostaw wody lub zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego, przedsiębiorstwo informuje odbiorców usług co najmniej 20 dni przed planowanym terminem

odcienia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, podając jednocześnie informacje o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru.

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

## **Rozdział 9**

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

§ 19. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za obsługę odbiorców usług oraz podmiotów ubiegających się o przyłączenie do sieci, w tym informowanie ich o obowiązujących przepisach oraz wynikających z nich prawach, a także przyjmowania reklamacji, jak również o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawiania dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

§ 20. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby informacje zawierające co najmniej:

- 1) wskazanie komórki organizacyjnej upoważnionej do kontaktów z odbiorcami usług oraz podmiotami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji,
- 2) dane umożliwiające kontakt oraz
- 3) godziny przyjmowania reklamacji oraz udzielania informacji, były udostępnione w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz na jego stronie internetowej.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne 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.

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

- 1) dokumenty w aktualnym brzmieniu:
  - a) taryfa,
  - b) niniejszy regulamin,
  - c) tekst jednolity ustawy (w przypadku braku tekstu jednolitego – tekst ujednolicony) wraz z aktami wykonawczymi,
- 2) informacje dotyczące:
  - a) szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów,

b) procedury reklamacyjnej,

c) sposobu rozstrzygania, zgodnie z ustawą, spraw spornych w przedmiocie:

- odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne

- odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości, osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

d) procedury i warunków przeprowadzania kontroli ścieków przemysłowych.

**§ 22. 1.** Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorców wodociągowo-kanalizacyjnych reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług, w tym w szczególności wysokości opłat za takie usługi.

**2.** Reklamacje powinny zawierać:

1) imię i nazwisko albo firmę podmiotu zgłaszającego reklamację,

2) przedmiot reklamacji,

3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,

4) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację,

**3.** Reklamacja będzie wstrzymana w przypadku zaniechania udostępnienia nieruchomości przez odbiorcę usług.

**4.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji w terminie 30 dni od daty jej wpływu w formie pisemnej, chyba, że podmiot zgłaszający reklamację wskaże inny sposób kontaktu.

## **Rozdział 10**

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

**§ 23.** Prawo do pobierania wody na cele przeciwpożarowe z sieci Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego posiadają wyłącznie jednostki straży pożarnej.

**§ 24.** Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem miejsca i daty poboru określa pisemna informacja składana przez Komendanta Straży Pożarnej Gminy Chojna, która stanowi podstawę do rozliczeń za pobraną wodę pomiędzy Przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a Gminą Chojna.