

**UCHWAŁA NR .....**  
**RADY GMINY JASZENICA**

z dnia ..... 2021 r.

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

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2021r. poz. 1372 z późn. zm.) oraz art. 19 ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020r. poz. 2028 z późn. zm.), po zasięgnięciu opinii Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Gliwicach Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie

**Rada Gminy Jasienica**  
**uchwała, co następuje:**

**§ 1.** Przyjąć Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Jasienica, w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszej uchwały.

**§ 2.** Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Jasienica.

**§ 3.** Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały, traci moc obowiązująca uchwała nr X/136/19 Rady Gminy Jasienica z dnia 20 sierpnia 2019 r. w sprawie Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Jasienica.

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



Załącznik do uchwały Nr .....  
Rady Gminy Jasienica  
z dnia.....2021 r.

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

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt. 15 ustawy z dnia 8 marca 1990r.  
o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2021r., poz. 1372 z późn. zm.) oraz  
art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu  
i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020r. poz. 2028 z późn. zm.);

### **Rozdział 1. PRZEPISY OGÓLNE**

**§ 1.** Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków zwany dalej regulaminem określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi za pomocą urządzeń wodociągowych i zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych na terenie Gminy Jasienica.

**§ 2.** 1. Ilekroć w regulaminie mowa jest o „ustawie” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. 2020r. poz. 2028 z późn. zm.);

2. użytym w regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im ustawy.

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

**§ 3.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić następujący minimalny poziom świadczonych usług w zakresie dostarczania wody:

1) zapewnić ciągłą i niezawodną dostawę wody w ilości nie mniejszej niż 0,3 m<sup>3</sup> na dobę, o ciśnieniu w punkcie przyłączenia odbiorcy usług do sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego nie mniejszym niż 0,05 MPa i nie większym niż 0,6 MPa, z zastrzeżeniem wyjątków, o które wnioskuje odbiorca usług, a przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wyraża na to zgodę,

2) w przypadku awarii urządzeń wodociągowych przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego przywrócić zaopatrzenie w wodę w terminie nie dłuższym niż 48 godz., licząc od momentu przyjęcia zgłoszenia o awarii,



3) w przypadku przeprowadzania planowanych napraw urządzeń wodociągowych przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego przywrócić zaopatrzenie w wodę w terminie nie dłuższym niż 12 godz., licząc od momentu wstrzymania zaopatrzenia w wodę,

4) zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody, która powinna być zgodna z przepisami wykonawczymi wydanymi na podstawie art. 13 ustawy, w tym w zakresie: żelaza do 200 µg/l, chloru wolnego do 0,3 mg/l, mętności 1 NTU, pH 6,5-9,5, twardości 60-500 mg/l, barwy akceptowalnej i bez nieprawidłowych zmian.

**§ 4.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić następujący minimalny poziom świadczonych usług w zakresie odprowadzania ścieków:

1) zapewnić ciągłe i niezawodne odprowadzanie ścieków urządzeniami kanalizacyjnymi w ilości nie mniejszej niż 0,3 m<sup>3</sup> na dobę,

2) w przypadku awarii urządzeń kanalizacyjnych przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego przywrócić odprowadzanie ścieków w terminie nie dłuższym niż 24 godz., licząc od momentu przyjęcia zgłoszenia o awarii,

3) w przypadku przeprowadzania planowanych napraw urządzeń kanalizacyjnych przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego przywrócić odprowadzanie ścieków w terminie nie dłuższym niż 12 godz., licząc od momentu wstrzymania odprowadzania ścieków.

**§ 5.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może ograniczyć świadczenie usług w zakresie dostarczania wody wyłącznie w przypadku jej niedoboru, w okolicznościach określonych w zezwoleniu na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

### **Rozdział 3.**

#### **WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG**

**§ 6.** Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 ustawy.

**§ 7. 1.** Umowy mogą być zawierane w lokalu lub poza lokalem przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

2. W przypadku, jeżeli przyszłym odbiorcą jest konsument w rozumieniu ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 2020r. poz. 1740 z późn. zm.), wówczas przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do wypełnienia obowiązków określonych przepisami ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020r. poz. 287 z późn. zm.).

**§ 8.** 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawiera umowę z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która złożyła pisemny wniosek o zawarcie umowy zgodnie z ustawą.

2. Wniosek o zawarcie umowy powinien zawierać:

- 1) dane osoby lub podmiotu wnioskującego o zawarcie umowy,
- 2) wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę,
- 3) wskazanie przeznaczenia pobieranej wody i rodzaju odprowadzanych ścieków.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne sporządza projekt umowy w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy, a zawarcie umowy powinno nastąpić niezwłocznie po tym terminie, nie później niż w ciągu 30 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku.

**§ 9.** 1. Na zasadach wskazanych w ustawie przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawiera umowy z osobami korzystającymi z lokali znajdującymi się w budynku wielolokalowym na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych.

2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien zawierać w szczególności oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osób korzystających z lokali o zasadach rozliczeń, o których mowa w art. 6 ust. 6 pkt 3 i 4 ustawy oraz o obowiązku ponoszenia na rzecz przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego dodatkowych opłat wynikających z taryf.

3. W terminie 30 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokona sprawdzenia zgodności zabudowy wodomierzy z obowiązującymi przepisami prawa.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne sporządza projekty umów w terminie 30 dni od dnia sprawdzenia zgodności zabudowy wodomierzy, o którym mowa w ust. 3.

#### **Rozdział 4.**

### **SPOSÓB ROZLICZEŃ W OPARCIU O CENY I STAWKI OPŁAT USTALONE W TARYFACH**

**§ 10.** Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody lub odprowadzonych ścieków.

**§ 11.** 1. Ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie odczytu wskazań wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia.



2. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych, a w razie braku urządzeń pomiarowych na podstawie umowy, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie, przy czym ilość bezpowrotnie zużytej wody w rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków ustala się zgodnie art. 27 ust 6 ustawy.

3. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego ilość pobranej wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowości, 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 nieprawidłowego działania wodomierza.

4. W budynkach wielolokalowych dokonuje się odczytu wodomierza głównego, jak i wodomierzy zamontowanych przy punktach czerpalnych, jeżeli umowy są zawarte z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym oraz jego właścicielem lub zarządcą.

5. Odczytów wskazań wodomierzy i urządzeń pomiarowych dokonuje się w terminach wynikających z określonych w umowach okresach obrotów.

**§ 12.** 1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura.

2. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali.

## **Rozdział 5.**

### **WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI**

**§ 13.** 1. Wydawanie warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się w trybie i na zasadach przewidzianych w art. 19a Ustawy.

2. Pisemny wniosek podmiotu ubiegającego się o przyłączenie nieruchomości do sieci zawiera dane określone w art. 19a ust. 4 Ustawy. Poza elementami tam określonymi, wniosek może zawierać również:

1) wskazanie adresu do korespondencji, numeru telefonu do kontaktu, adresu poczty elektronicznej (e-mail),

2) datę i podpis osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci,

3) określenie dobowego zapotrzebowania na wodę oraz średniej ilości przewidywanego poboru wody w l/s, jej przeznaczenia i charakterystyki zużycia wody.

**§ 14.** 1. Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej wydawane są przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w formie pisemnej i powinny:

1) wskazywać miejsce przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej,

2) określać maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości z podziałem na poszczególne cele, o ile wniosek dotyczył wydania warunków przyłączenia do sieci wodociągowej,

3) wskazywać parametry techniczne i warunki formalno-prawne wykonania przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego,

4) określać maksymalną ilość ścieków odprowadzanych i ich jakość, o ile wniosek dotyczył wydania warunków przyłączenia do sieci kanalizacyjnej,

5) określać warunki odbioru przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego,

6) zawierać załącznik graficzny w postaci mapy z naniesioną trasą przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego,

7) w przypadku warunków przyłączenia do sieci wodociągowej zawierać opis przedstawiający schemat węzła wodomierzowego,

8) wskazywać okres ważności wydanych warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej określony w art. 19a ust. 7 Ustawy.

2. Przed planowanym przystąpieniem do wykonania przyłącza w trybie, o którym mowa w art. 29a ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane (Dz. U. z 2020r. poz. 1333 z późn. zm.) należy złożyć przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu plan sytuacyjny na kopii aktualnej mapy zasadniczej lub mapy jednostkowej przyjętej do państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego sporządzony na podstawie warunków przyłączenia do sieci celem sprawdzenia jego zgodności z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci. Po potwierdzeniu zgodności planu sytuacyjnego z wydanymi warunkami technicznymi do sieci należy uzgodnić termin wykonania przyłączenia.

3. W przypadku braku możliwości wydania warunków przyłączenia do sieci informacja ta przekazywana jest podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie w formie pisemnej wraz z uzasadnieniem w terminie określonym w ustawie.

4. Przed podpisaniem umowy na dostawę wody lub odprowadzanie ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje odbioru wykonanego przyłącza pod kątem spełnienia warunków technicznych.

5. Po podpisaniu umowy, o której mowa w ustępie 4 niniejszego paragrafu następuje przyłączenie do sieci.



## **Rozdział 6.**

### **WARUNKI TECHNICZNE OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚCI DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO KANALIZACYJNYCH**

**§ 15.** 1. Dostęp do usług przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wyznaczają techniczne możliwości istniejących urządzeń: ich usytuowanie, stan, przepustowość, zdolność produkcyjna oraz lokalizacja nieruchomości.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych, gdy spełnione są następujące techniczne warunki:

1) parametry techniczne posiadanych urządzeń wodociągowych, w szczególności przepustowość i ciśnienie panujące w miejscu planowanego przyłączenia nieruchomości, są odpowiednie do zapewnienia przyszłemu odbiorcy usług dostarczania wody w wymaganej ilości, w tym z odpowiednim strumieniem objętości i pod odpowiednim ciśnieniem, przy zachowaniu warunków dostarczania wody ustalonych dla przyłączonych już nieruchomości;

2) parametry techniczne posiadanych urządzeń kanalizacyjnych, w szczególności przepustowość w miejscu planowanego przyłączenia nieruchomości oraz technologia oczyszczania ścieków, są odpowiednie do zapewnienia przyszłemu odbiorcy usług odprowadzania ścieków w wymaganej ilości, w tym z odpowiednim strumieniem objętości, przy zachowaniu warunków odprowadzania ścieków ustalonych dla przyłączonych już nieruchomości.

3. W celu uzyskania dostępu do usług wodociągowych lub kanalizacyjnych należy wykonać przyłącze o parametrach technicznych zgodnych z uzyskanymi od przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej”.

4. Ustala się techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:

1) przyłącza należy prowadzić najkrótszą trasą na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem,

2) średnice przyłączy wodociągowych należy dobrać w oparciu o przepływ obliczeniowy wody do budynków lub obiektów,

3) przyłącza wodociągowe należy wykonać z materiałów posiadających dopuszczenie do stosowania w budownictwie, atesty higieniczne zezwalające na kontakt z wodą przeznaczoną do spożycia przez ludzi oraz z materiałów odpornych na działanie warunków gruntowych, a w szczególności na oddziaływania warunków fizyko-chemicznych gruntu,

4) przyłącza kanalizacyjne należy wykonać z materiałów posiadających dopuszczenie do stosowania w budownictwie, zapewniających jego szczelność, wytrzymałość mechaniczną, odporność na korozję chemiczną i ścieranie.



## **Rozdział 7.**

### **SPOSÓB DOKONYWANIA PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWOWODOCIĄGOWO KANALIZACYJNE ODBIORU WYKONANEGO PRZYŁĄCZA**

**§ 16.** Określone w warunkach przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej ewentualne próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron (odbiorcy usług i przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego).

**§ 17.** 1. Po zgłoszeniu w formie pisemnej gotowości do odbioru przez podmiot ubiegający się o przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia, dokonuje odbioru przyłącza, wyłącznie w przypadku jego wykonania zgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej.

2. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej oraz z planem sytuacyjnym, o którym mowa w § 14 ust.2 w zakresie:

- 1) ułożenia rur w otwartym wykopie,
  - 2) włączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej,
  - 3) wykonania zabudowy podejścia pod montaż wodomierza na przyłączy wodociągowym w budynku lub w studni wodomierzowej,
  - 4) wykonania studni wodomierzowej na przyłączy wodociągowym,
  - 5) wykonania studzienek kanalizacyjnych na przyłączy kanalizacyjnym,
- oraz bierze udział przy wykonywanej próbie szczelności przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego.

3. Odbiór częściowy jest wykonywany przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego celem odbioru wykonanych robót przed zasypaniem odpowiednim gruntem.

4. Wyniki prób szczelności i odbiorów, o których mowa w niniejszym paragrafie są potwierdzane przez podmiot ubiegający się o przyłączenie nieruchomości do sieci i upoważnionego przedstawiciela przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w sporządzanych protokołach w formie pisemnej.

**§ 18.** 1. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza powinno zawierać dane identyfikujące podmiot ubiegający się o przyłączenie nieruchomości do sieci, wskazanie wykonawcy przyłącza, oświadczenie o posiadanych zgodach lub uzgodnieniach, o których mowa w wydanych warunkach przyłączenia do sieci,

oznaczenie daty i symbolu/numeru warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej.

2. Końcowy protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać:

- 1) dane charakteryzujące położenie nieruchomości,
- 2) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia),
- 3) uwagi dotyczące różnic pomiędzy wydanymi warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej lub projektem, a sposobem realizacji przyłącza, o ile występują,
- 4) informację o wykonaniu przyłącza zgodnie z warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej,
- 5) datę i podpis inwestora i przedstawiciela przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

3. Przed przystąpieniem do sporządzenia protokołu odbioru końcowego przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego, podmiot ubiegający się o przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej powinien udostępnić przedsiębiorstwu kopię szkicu i wykazu współrzędnych z geodezyjnej inwentaryzacji powykonawczej przyłącza złożonej do państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego.

## **Rozdział 8.**

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

**§ 19.** 1. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody oraz przewidywanym obniżeniu jej jakości przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne poinformuje odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty (np.: komunikaty w lokalnych rozgłoszeniach radiowych lub na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, rozplakatowanie informacji na afiszach ogłoszeniowych) co najmniej na dwa dni przed planowanym terminem.

2. Informacje o wystąpieniu nieplanowanej przerwy w dostawie wody lub odprowadzaniu ścieków na skutek awarii urządzeń przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zamieszcza na swojej stronie internetowej.

3. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewni zastępczy punkt poboru wody i poinformuje odbiorców usług o jego lokalizacji w analogiczny sposób, jak w ust. 1.

4. W przypadku niedotrzymania odpowiednich parametrów dostarczanej wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek niezwłocznie



poinformować o tym fakcie odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, w szczególności na swojej stronie internetowej.

## **Rozdział 9.**

### **STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG, W TYM SPOSOBY ZAŁATWIANIA REKLAMACJI ORAZ WYMIANY INFORMACJI DOTYCZĄCYCH W SZCZEGÓLNOŚCI ZAKŁÓCEŃ W DOSTAWIE WODY I ODPROWADZANIU ŚCIEKÓW**

**§ 20.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić odbiorcom usług:

- 1) możliwość całodobowego zgłaszania awarii urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, przerw w dostawie wody lub odprowadzaniu ścieków oraz problemów z ciśnieniem lub jakością wody telefonicznie lub przez stronę internetową przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
- 2) obsługę w biurze obsługi klientów, w dni robocze od poniedziałku do piątku, w godzinach 7.00-15.00,
- 3) możliwość składania skarg i wniosków bezpośrednio dyrekcji przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w ustalonym przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w terminie, który nie może być dłuższy niż 2 tygodnie.

**§ 21.** 1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących w szczególności:

- 1) wykonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne umowy w zakresie ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych opłat za te usługi;
  - 2) funkcjonowania wodomierzy i urządzeń pomiarowych.
2. Odbiorca usług zgłasza przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu reklamację w dowolnej formie ( np. pisemnie, telefonicznie, osobiście itp.).
3. Jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia odbiorcom usług portal elektronicznego biura obsługi klienta, korespondencja reklamacyjna z zarejestrowanymi użytkownikami portalu może odbywać się z wykorzystaniem tego portalu.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozpatruje zgłoszoną reklamację i udziela pisemnej odpowiedzi w terminie 14 dni od daty zgłoszenia. W uzasadnionych przypadkach termin ten może zostać przedłużony o dalsze 14 dni, o czym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne winno pisemnie poinformować odbiorcę usług.

5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne uprawnione jest do wstrzymania rozpatrzenia reklamacji w przypadku zaniechania udostępnienia nieruchomości przez odbiorcę usług.

## **Rozdział 10.**

### **WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWPÓŻAROWE**

**§ 22.** Woda do celów przeciwpożarowych jest w szczególności dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w tym z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

**§ 23.** Jednostki straży pożarnej prowadzące działania przeciwpożarowe na obszarze gminy uprawnione są do poboru wody z urządzeń wodociągowych przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego na następujących warunkach:

1) pobór wody odbywać się będzie w pierwszej kolejności z hydrantów zlokalizowanych w miejscach wskazanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,

2) w uzasadnionych przypadkach jednostka straży może pobrać wodę z innych hydrantów niż opisanych w pkt 1, ale w tym przypadku przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie gwarantuje odpowiedniego ciśnienia wody i wydajności,

3) jednostka straży pożarnej zobowiązana jest do:

a) prowadzenia bieżącej ewidencji miejsc, w których została pobrana woda oraz ilości pobranej wody z urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,

b) niezwłocznego zawiadamiania przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o dokonanych poborze wody z hydrantów, o których mowa w pkt 2,

c) składania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu w terminie do 7 dni po upływie kwartału kwartalnych sprawozdań dotyczących miejsc poboru wody i ilości pobranej wody z urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego na cele przeciwpożarowe.

**§ 24.** W przypadku pobrania przez jednostkę straży pożarnej wody na cele przeciwpożarowe z instalacji odbiorcy usług, jednostka ta zobowiązana jest niezwłocznie przekazać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu informację o ilości pobranej wody, tak aby przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne mogło prawidłowo rozliczyć dostawę wody dla tego odbiorcy usług.

**§ 25.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża Gminę Jasienica za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe, stosując ceny ustalone w taryfie.