



# DZIENNIK URZĘDOWY

## WOJEWÓDZTWA WIELKOPOLSKIEGO

---

Poznań, dnia 10 sierpnia 2021 r.

Poz. 6326

### UCHWAŁA NR 16/CXVIII/2021 ZGROMADZENIA ZWIĄZKU MIĘDZYGMINNEGO "PUSZCZA ZIELONKA" W MUROWANEJ GOŚLINIE

z dnia 28 lipca 2021 r.

**w sprawie: zmiany Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Związku Międzygminnego „Puszcza Zielonka” (tj. na terenie gmin uczestniczących w Związku: Miasta i Gminy Murowana Goślina, Miasta i Gminy Swarzędz, Gminy Czerwonak, Miasta i Gminy Skoki, Miasta i Gminy Pobiedziska).**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 w zw. z art. 69 ust. 3 ustawy o samorządzie gminnym z dnia 8 marca 1990 r. (tj. Dz.U. z 2020 r. poz. 713 z późniejszymi zmianami) w związku z art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 13 lutego 2020 r. ustawa o zmianie ustawy – Prawo budowlane oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2020 r. poz. 471) oraz art. 19 ust. 3 w zw. z art. 3 ust. 2 pkt 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków z dnia 7 czerwca 2001 r. (tj. Dz.U. z 2020 r. poz. 2028 z późniejszymi zmianami) i §7 ust.1 pkt 2) lit. c Statutu Związku Międzygminnego „Puszcza Zielonka” w Murowanej Goślinie (tekst jednolity Dz. Urz. Woj. Wielkopolskiego z 2013 r., Poz. 4793) Zgromadzenie Związku uchwała, co następuje:

**§ 1.** W Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Związku Międzygminnego „Puszcza Zielonka”, stanowiącym załącznik nr 1 do uchwały Nr 05/CV/2019 Zgromadzenia Związku Międzygminnego „Puszcza Zielonka” z dnia 9 stycznia 2019 roku w sprawie przyjęcia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Związku Międzygminnego „Puszcza Zielonka”, wprowadza się następujące zmiany:

1) W § 2 ust. 1 otrzymuje następujące brzmienie:

„1. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o „Ustawie” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity: Dz. U. z 2020 r., poz.2028).”;

2) Uchyła się w § 10 ust. 4

3) W § 10 ust. 5 otrzymuje następujące brzmienie:

„5. W przypadku stwierdzenia istnienia warunków umożliwiających przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje osobie ubiegającej się o przyłączenie warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych.”;

4) W § 10 ust. 6 otrzymuje następujące brzmienie:

„6. Warunki, o których mowa w ust. 5 winny dotyczyć w szczególności:

- 1) miejsca i sposobu przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej – przy uwzględnieniu lokalizacji nieruchomości osoby ubiegającej się o podłączenie,
- 2) usytuowanie przyłącza na planie zabudowy lub szkicu sytuacyjnym załączonym do wniosku, o którym mowa w ust. 3,

- 3) zasad zgłoszenia przedsiębiorstwu wodociągowo – kanalizacyjnemu zamiaru przystąpienia do budowy przyłącza,
- 4) zasad odbioru wykonanego przyłącza wynikających ze sposobu dokonywania takiego odbioru określonego w § 11 Regulaminu,
- 5) w przypadku wystąpienia z wnioskiem o przyłączenie do sieci kanalizacyjnej w związku z planowanym wprowadzaniem ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa dodatkowo dopuszczalne wskaźniki zanieczyszczeń w ściekach oraz określa warunki i sposób podczyszczenia ścieków.”;

5) Uchyła się w § 10 ust. 7

6) W § 11 ust. 1 otrzymuje następujące brzmienie:

„1. 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”;

7) W § 11 ust. 4 otrzymuje następujące brzmienie:

„4. Odbiór przyłącza następuje na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie i dokonywany jest według zasad opisanych w wydanych warunkach przyłączenia do sieci, o których mowa w §10 ust. 5 Regulaminu.”.

**§ 2.** Wykonanie uchwały powierza się Zarządowi Związku Międzygminnego „Puszcza Zielonka” w Murowanej Goślinie.

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

Przewodniczący Zgromadzenia  
(-) Ireneusz Antkowiak



# DZIENNIK URZĘDOWY

## WOJEWÓDZTWA WIELKOPOLSKIEGO

---

Poznań, dnia 8 marca 2019 r.

Poz. 2670

### UCHWAŁA NR 05/CV/2019 ZGROMADZENIE ZWIĄZKU MIĘDZYGMINNEGO "PUSZCZA ZIELONKA"

z dnia 9 stycznia 2019 r.

#### **Zgromadzenie Związku Międzygminnego "Puszcza Zielonka"**

**w sprawie uchwalenia „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków” obowiązującego na terenie Związku Międzygminnego „Puszcza Zielonka” (tj. na terenie gmin uczestniczących w Związku: Miasta i Gminy Murowana Goślina, Miasta i Gminy Swarzędz, Gminy Czerwonak, Miasta i Gminy Skoki, Miasta i Gminy Pobiedziska)**

Działając na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 w zw. z art. 69 ust. 3 ustawy o samorządzie gminnym z dnia 8 marca 1990 r. (tj. Dz.U. z 2018 r. poz. 994 z późniejszymi zmianami) oraz art. 19 ust. 3 w zw. z art. 3 ust. 2 pkt 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków z dnia 7 czerwca 2001 r. (tj. Dz.U. z 2018 r. poz. 1152 z późniejszymi zmianami) i §7 ust.1 pkt 2) lit. c Statutu Związku Międzygminnego „Puszcza Zielonka” w Murowanej Goślinie (tekst jednolity Dz. Urz. Woj. Wielkopolskiego z 2013 r., Poz. 4793) Zgromadzenie Związku uchwała, co następuje:

**§ 1.** Zgromadzenie Związku po uzyskaniu opinii Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie z siedzibą w Poznaniu z wyrażonej w formie postanowienia z dnia 13 listopada 2018 r. i uwzględnieniu stanowiska organu regulacyjnego uchwała „Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków” obowiązujący na terenie Związku Międzygminnego „Puszcza Zielonka” (tj. na terenie gmin uczestniczących w Związku: Miasta i Gminy Murowana Goślina, Miasta i Gminy Swarzędz, Gminy Czerwonak, Miasta i Gminy Skoki, Miasta i Gminy Pobiedziska) w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszej uchwały.

**§ 2.** Wykonanie uchwały powierza się Zarządowi Związku Międzygminnego „Puszcza Zielonka” w Murowanej Goślinie.

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

Przewodniczący

(-) Ireneusz Antkowiak

Załącznik  
do Uchwały NR 05/CV/2019  
Zgromadzenie Związku Międzygminnego "Puszcza Zielonka"  
z dnia 9 stycznia 2019 r.

## **Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków**

### **Rozdział 1. PRZEPISY OGÓLNE**

**§ 1.** Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę za pomocą urządzeń wodociągowych oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych na terenie następujących gmin uczestniczących w Związku Międzygminnym „Puszcza Zielonka”: Miasta i Gminy Murowana Goślina, Miasta i Gminy Swarzędz, Gminy Czerwonak, Miasta i Gminy Skoki, Miasta i Gminy Pobiedziska.

**§ 2. 1.** Ilekroć w Regulaminie mowa jest o „Ustawie” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity: Dz. U. z 2018 r., poz. 1152 z późn. zm.).

2. użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie, jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym w szczególności Ustawa.

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

**§ 3.** W zakresie dostarczania wody przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:

- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości nie mniejszej niż 0,5 m<sup>3</sup> na dobę, oraz 6 m<sup>3</sup> rocznie,
- 2) zapewnić ciągłość zaopatrzenia w wodę, z zastrzeżeniem uzasadnionych wyjątków określonych w Regulaminie,
- 3) w przypadku dostarczania wody z posiadanej sieci wodociągowej, zapewnić zaopatrzenie w wodę pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,1 MPa mierzonym u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym,
- 4) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

**§ 4.** W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odbioru ścieków wprowadzanych przez odbiorców usług, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m<sup>3</sup> na dobę.

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

**§ 5. 1.** Po złożeniu przez przyszłego odbiorcę usług kompletnego wniosku o zawarcie umowy, o którym mowa w §6 Regulaminu, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzanie ścieków.

2. W przypadku stwierdzenia niekompletności złożonego wniosku, przedsiębiorstwo zobowiązane jest wezwać składającego wniosek o uzupełnienie w niezbędnym zakresie.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia na swojej stronie internetowej aktualnie obowiązujące ogólne warunki umów, o ile się nimi posługuje.

**§ 6.** Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym powinien w szczególności zawierać:

- 1) imię, nazwisko i PESEL, adres zamieszkania lub - o ile wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą - nazwę, REGON, numer NIP, adres siedziby wnioskodawcy,
- 2) wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę,

- 3) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też posiada własne ujęcie wody,
- 4) oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków,
- 5) oświadczenie wnioskodawcy na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczaną wodę,
- 6) oświadczenie wnioskodawcy jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy.

§ 7.1. Wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z osobą korzystającą z lokalu powinien zawierać elementy wskazane w § 6 Regulaminu, a ponadto:

- 1) imię, nazwisko i PESEL, adres zamieszkania lub - o ile osoba korzystająca z lokalu prowadzi działalność gospodarczą - nazwę, REGON, numer NIP, adres siedziby osoby korzystającej z lokalu, co do której składany jest wniosek o zawarcie umowy wraz z umocowaniem do złożenia wniosku w imieniu i na rzecz tej osoby,
- 2) wskazanie lokalu, co do którego wnioskodawca żąda zawarcia umowy,
- 3) oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osoby korzystającej z lokalu o zasadach rozliczeń, o których mowa w art. 6 ust. 6 pkt 3) i 4) Ustawy, oraz o obowiązku regulowania dodatkowych opłat wynikających z taryf za dokonywane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozliczenie.

#### **Rozdział 4.**

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

§ 8.1. Stosowanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających z podanych do wiadomości publicznej taryf w Biuletynie Informacji Publicznej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie i Związku Międzygminnego „Puszcza Zielonka”, nie wymaga odrębnego informowania poszczególnych odbiorców usług o ich rodzajach, ani wysokości.

2. Zmiana wysokości opłat za wodę i ścieki, spowodowana wejściem w życie nowej taryfy, nie wymaga zmiany umowy.

§ 9.1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi zaopatrzenia w wodę i (lub) odprowadzania ścieków świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura.

2. Termin, formę i sposób zapłaty przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa w fakturze, zgodnie z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzanie ścieków.

3. 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 wielolokalowego oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali, o ile osoby te zawarły umowy.

4. Podstawą obciążenia odbiorcy usług przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne należnościami za wprowadzanie ścieków przemysłowych z przekroczeniem warunków określonych w umowie i przepisach prawa jest faktura.

#### **Rozdział 5.**

### **WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI ORAZ TECHNICZNE WARUNKI OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚĆ DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH**

§ 10.1. Warunkiem przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej jest istnienie będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego urządzeń wodociągowych umożliwiających przyłączenie nieruchomości poprzez budowę przyłącza wodociągowego, a następnie umożliwiających dostarczanie wody w ilości oraz w celu określonym we wniosku, o którym mowa w ust. 3 przy uwzględnieniu możliwości realizacji usług na poziomie nie mniejszym niż określono w § 3 Regulaminu.

2. Warunkiem przyłączenia nieruchomości do sieci kanalizacyjnej jest istnienie będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego urządzeń kanalizacyjnych umożliwiających przyłączenie nieruchomości poprzez budowę przyłącza kanalizacyjnego, a następnie umożliwiających odbiór ścieków w ilości, rodzaju oraz jakości określonych we wniosku, o którym mowa w ust. 3 przy uwzględnieniu możliwości realizacji usług na poziomie nie mniejszym niż określono w § 4 Regulaminu.

3. Stwierdzenie istnienia warunków przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej albo braku takich warunków odbywa się na pisemny wniosek skierowany do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie.

4. Wniosek, o którym mowa w ust. 3, powinien zawierać w szczególności:

- 1) imię i nazwisko (nazwę) wnioskodawcy, względnie sposób reprezentacji wnioskodawcy wraz z dokumentem (lub jego kopią) potwierdzającym jej prawidłowość, a w razie działania wnioskodawcy przez przedstawiciela - podstawę umocowania, adres do korespondencji,
- 2) adres nieruchomości, która ma być przyłączona, poprzez podanie jej położenia (miejscowość, nazwa ulicy i numer lub numer ewidencyjny działki) wraz z podaniem jej numeru księgi wieczystej,
- 3) rodzaj przyłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne),
- 4) planowaną wielkość poboru wody, jej przeznaczenie lub planowaną ilość odprowadzanych ścieków i określenie ich rodzaju, a w przypadku ścieków przemysłowych - wskazanie przewidywanej ilości i jakości odprowadzanych ścieków oraz dane o przewidywanym sposobie ich podczyszczania.

5. W przypadku stwierdzenia istnienia warunków umożliwiających przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje osobie ubiegającej się o przyłączenie warunki techniczne określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych.

6. Warunki techniczne, o których mowa w ust. 5 winny dotyczyć w szczególności:

- 1) miejsca i sposobu przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej – przy uwzględnieniu lokalizacji nieruchomości osoby ubiegającej się o podłączenie,
- 2) zakresu dokumentacji technicznej, którą opracowuje osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci,
- 3) zasad odbioru wykonanego przyłącza wynikających ze sposobu dokonywania takiego odbioru określonego w § 11 Regulaminu,
- 4) terminu, w którym warunki techniczne przyłączenia sieci pozostają ważne,
- 5) w przypadku wystąpienia z wnioskiem o przyłączenie do sieci kanalizacyjnej w związku z planowanym wprowadzaniem ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa dodatkowo dopuszczalne wskaźniki zanieczyszczeń w ściekach oraz określa warunki i sposób podczyszczenia ścieków.

7. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne winno odpowiedzieć na wniosek, o którym mowa w ust. 3 w terminie do 30 dni od otrzymania wniosku wraz z kompletem załączników.

## **Rozdział 6.**

### **SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE WYKONANEGO PRZYŁĄCZA**

§ 11. 1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z projektem przyłącza, wykonanym zgodnie z warunkami technicznymi przyłączenia do sieci.

2. Termin odbioru musi zostać uzgodniony z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym przed rozpoczęciem realizacji przyłącza, z uwagi na konieczność zapewnienia przez przedsiębiorstwo gotowości personelu do udziału w tych czynnościach.

3. Odbiór przyłącza jest przeprowadzany przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

4. Odbiór przyłącza następuje na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie i dokonywany jest według zasad, o których mowa w §10 ust. 6 pkt 3) Regulaminu

5. Protokół odbioru przyłącza powinien zawierać co najmniej:

- 1) datę odbioru,
- 2) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju: wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości,
- 3) skład komisji,
- 4) adres nieruchomości, do której wykonano podłączenie,
- 5) podpisy członków komisji.

6. Protokół odbioru końcowego przyłącza stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia do sieci.

### **Rozdział 7.**

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

§ 12. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udzielenia odbiorcom usług informacji dotyczących przerw i ograniczeń w dostarczaniu wody i odprowadzaniu ścieków.

2. O planowanych przerwach w dostawie wody lub odprowadzaniu ścieków należy powiadomić odbiorców usług najpóźniej na 2 dni przed planowanym terminem.

3. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia zastępcze punkty poboru wody i informuje równocześnie odbiorców usług o ich lokalizacji i możliwości korzystania.

4. W przypadku wystąpienia okoliczności uprawniających na mocy obowiązujących przepisów przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne do wprowadzenia ograniczenia w dostawach wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wprowadza ograniczenia w konsumpcji wody, w granicach możliwości dystrybucji, po uprzednim zawiadomieniu odbiorców usług.

5. Dopuszcza się wstrzymanie zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców usług, w następujących przypadkach:

- 1) zaistnienie awarii i konieczność jej usunięcia,
- 2) wystąpienie bezpośredniego zagrożenia dla życia, zdrowia lub środowiska związane z funkcjonowaniem sieci,
- 3) działanie siły wyższej, które uniemożliwiło dalsze świadczenie usług,
- 4) zagrożenie prawidłowego funkcjonowania elementów systemu kanalizacyjnego na skutek zrzutu ścieków przekraczających dopuszczalne warunki.

6. W przypadkach gdy przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest uprawnione na mocy obowiązujących przepisów do wstrzymania zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców usług, po wstrzymaniu zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do niezwłocznego poinformowania odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty.

7. W przypadku działania siły wyższej wstrzymanie lub ograniczenie dopływu wody i odprowadzania ścieków może nastąpić także w drodze decyzji właściwego organu.

### **Rozdział 8.**

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

§ 13. 1. Odbiorcy usług mogą składać reklamacje, w szczególności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług oraz wysokości naliczonej opłaty.

2. Wszystkie reklamacje dotyczące usług można zgłaszać osobiście w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, pisemnie na jego adres lub wskazany przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne adres e-mailowy, bądź telefonicznie.

3. Reklamacja powinna zawierać uzasadnienie, odbiorca usług może wskazać lub dołączyć dokumenty i inne dowody uzasadniające reklamację.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi na reklamację pisemną w ciągu 14 dni od daty jej wniesienia, za którą przyjmuje się datę jej wpływu do siedziby przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

5. W szczególnych przypadkach termin udzielenia odpowiedzi może ulec przedłużeniu do maksymalnie 30 dni.

6. Zgłoszenie reklamacji wysokości naliczonej opłaty nie wstrzymuje obowiązku terminowego uregulowania należności.

**§ 14.** Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne zobowiązane jest do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za obsługę odbiorców usług oraz osób 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.

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

- 1) wskazanie komórki organizacyjnej upoważnionej do kontaktów z odbiorcami usług oraz osobami 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 w celu usprawnienia procesu świadczenia usług zapewnia, aby w jego siedzibie lub na jego stronie internetowej udostępniane były następujące:

1) dokumenty w aktualnym brzmieniu:

- a) taryfa;
- b) Regulamin;
- c) tekst jednolity Ustawy (w przypadku jego braku - tekst ujednolicony) wraz z aktami wykonawczymi;

2) informacje dotyczące:

- a) szczegółowych warunków 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 rozstrzygnięcia, 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) wyników ostatniej przeprowadzonej analizy jakości wody.

## **Rozdział 9.**

### **WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWOPOŻAROWE**

**§ 16. 1.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, zgodnie z obowiązującymi cenami i stawkami opłat określonymi w taryfie, obciąża gminy uczestniczące w Projekcie za wodę zużytą na cele przeciwpożarowe na podstawie raportów przekazywanych przez właściwe Komendy Straży Pożarnej obejmujące obszar danej gminy do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w zakresie ilości zużytej na ten cel wody.



2. Warunki techniczne, jakie powinny spełniać sieci wodociągowe będące źródłem wody dla sieci i urządzeń przeznaczonych do celów przeciwpożarowych, określa rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 24 lipca 2009 r. w sprawie przeciwpożarowego zaopatrzenia w wodę oraz dróg pożarowych (Dz. U. z 2009 r., nr 124, poz. 1030 z późn. zm.).

**Rozdział 10.**  
**PRZEPISY KOŃCOWE**

§ 17. W sprawach nieobjętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy Ustawy oraz przepisy aktów wykonawczych wydanych na jej podstawie.