

**UCHWAŁA NR XLVIII/570/2022  
RADY MIEJSKIEJ W TOSZKU**

z dnia 26 października 2022 r.

**w sprawie przyjęcia „Regulaminu dostarczania wody i doprowadzania ścieków na terenie Gminy Toszek” oraz przekazania do zaopiniowania Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Gliwicach Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (t. j. Dz. U. z 2022 r. poz. 559 z późn. zm.) art. 19 ust.1, art. 27a ust. 1, 2, 3 pkt 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028 z późn. zm.)

**Rada Miejska w Toszku  
uchwala, co następuje:**

§ 1. Przyjąć projekt „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Toszek” stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Przekazać projekt „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Toszek” do zaopiniowania organowi regulacyjnemu - Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Gliwicach Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Toszka.

§ 4. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady  
Miejskiej w Toszku

**Tadeusz Kobiernik**

## **Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Toszek**

### **Rozdział 1. PRZEPISY OGÓLNE**

§ 1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Toszek zwany dalej Regulaminem, określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego działającego na terenie Miasta i Gminy Toszek oraz odbiorców usług korzystających na tym terenie z usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

§ 2. 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 (t. j . Dz. U . z 2020 r. poz. 2028 z późn. zm).

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

§ 3. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne ma obowiązek zapewnienia następującego minimalnego poziomu świadczonych usług:

- 1) ciągłości i niezawodności dostawy wody do nieruchomości dla której zawarto umowę, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m<sup>3</sup> na dobę, zgodnie z wydanymi „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”, o ciśnieniu umożliwiającym użytkowanie wody nie mniejszym niż 0,2 MPa i nie większym niż 0,46 MPa, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych, m.in. strukturą i średnicą, przyłącza wodociągowego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług;
- 2) zapewnienia należytej jakości dostarczanej wody, odpowiadającej wymaganiom określonym w załączniku do niniejszego Regulaminu.
- 3) zapewnienia ciągłości i niezawodności odbioru ścieków do urządzeń kanalizacyjnych z nieruchomości, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m<sup>3</sup> na dobę;
- 4) zapewnienia utrzymania i prawidłowego funkcjonowania urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;
- 5) zakupu, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego.

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

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

2. Umowa, o której mowa w ust. 1, zawiera w szczególności postanowienia dotyczące:

- 1) ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych lub kanalizacyjnych oraz warunków ich świadczenia;
- 2) sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń;
- 3) praw i obowiązków stron umowy;
- 4) warunków usuwania awarii przyłączy wodociągowych lub przyłączy kanalizacyjnych będących w posiadaniu odbiorcy usług;
- 5) procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;
- 6) ustaleń zawartych w zezwoleniu, o których mowa w art. 18 ustawy;
- 7) okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy, w tym warunków wypowiedzenia.

§ 5. 1. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków jest zawierana z osobą korzystającą z lokalu w budynku wielolokalowym lub zarządcą budynku wielolokalowego, po tym jak nieruchomość została przyłączona do sieci i wystąpiono z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy. Zawarcie umowy następuje niezwłocznie, nie później niż 30 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku.

2. Wniosek o zawarcie umowy, o której mowa w ust. 1 powinien zawierać:

- 1) imię i nazwisko (lub nazwę) wnioskodawcy oraz adres do korespondencji;
- 2) wskazanie nieruchomości, która została przyłączona do sieci, poprzez podanie jej położenia (miejscowość, nazwy ulicy i numeru) wraz z podaniem jej numeru księgi wieczystej;
- 3) datę i podpis osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

§ 6. Umowa może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczana woda lub z której mają być odprowadzane ścieki, albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

§ 7. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne zawiera umowę z osobami korzystającymi z lokali znajdujących się w budynku wielolokalowym na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, po spełnieniu warunków określonych w ustawie.

§ 8. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy. Wniosek, o którym mowa w zdaniu poprzednim, wymaga zachowania formy pisemnej.

2. W przypadku jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne korzysta przy zawieraniu umów z ogólnych warunków umowy, wówczas wraz z projektem umowy doręcza przyszłemu odbiorcy projekt umowy wraz aktualnymi ogólnymi warunkami umowy obowiązującymi w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym.

3. W przypadku jeżeli przyszłym odbiorcą jest konsument w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t. j. Dz. U. z 2022 r. poz. 1360 z póź. 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 2020 r. poz. 287 z późn. zm).

#### **Rozdział 4.**

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

§ 9. 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 i odprowadzonych ścieków.

§ 10. 1. Rozliczenie ilości dostarczanej wody do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku, w oparciu o przeciętne normy zużycia wody zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 14 stycznia 2002 r. w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody (Dz. U. 2002 nr 8 poz. 70);

2. Rozliczenie ilości odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych, a w razie ich braku, na podstawie umowy, jako równą ilości wody pobranej;

3. Ilość wody bezpowrotnie zużytej uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług.

4. W przypadku budynków wielolokalowych rozliczenie różnicy zużycia pomiędzy wodomierzem głównym a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych w lokalach następuje proporcjonalnie do wskazań poszczególnych urządzeń pomiarowych w tych lokalach. W przypadku braku wodomierza w lokalu, rozliczenie ilości dostarczanej wody ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 14 stycznia 2002 r. w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody (Dz. U. 2002 nr 8 poz. 70);

5. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego działania 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 nieprawidłowego działania wodomierza.

§ 11. Długość okresu obrachunkowego określa umowa.

§ 12. 1. Zmiana taryf, w tym wysokości i rodzajów cen i stawek opłat, jak również zmiana grupy taryfowej, do której zaliczony został odbiorca usług, wymaga podania taryf do wiadomości publicznej zgodnie z przepisami ustawy.

2. Stosowanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających z nowych prawidłowo podanych do wiadomości publicznej taryf nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne dołącza do umowy w chwili jej zawarcia aktualnie obowiązującą taryfę.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne rozlicza starą i nową taryfę w okresie międzyodczytowym jako iloczyn średniodobowych zużyć wody i ilości odprowadzanych ścieków z okresu objętego odczytem oraz stawki ceny starej taryfy do dnia jej obowiązywania oraz nowej taryfy od dnia jej obowiązywania.

§ 13. 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**

§ 14. 1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci składa przedsiębiorstwu wodociągowo–kanalizacyjnemu wniosek o przyłączenie nieruchomości do sieci w formie pisemnej, który powinien zawierać:

- 1) imię i nazwisko (lub nazwę) wnioskodawcy oraz adres do korespondencji;
- 2) wskazanie nieruchomości, która ma zostać przyłączona do sieci, poprzez podanie jej położenia (miejscowość, nazwy ulicy i numeru) wraz z podaniem jej numeru księgi wieczystej. W przypadku gdy nieruchomość nie posiada księgi wieczystej osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci zobowiązana jest podać numer ewidencyjny działki;
- 3) określenie ilości przewidywanego poboru wody, jej przeznaczenia oraz charakterystyki zużycia wody;
- 4) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju (w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających);
- 5) wskazania planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub dostarczania ścieków;
- 6) określenie rodzaju podłączenia;
- 7) datę i podpis osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

2. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej poza wnioskiem winna jest załączyć dokument potwierdzający tytuł prawny do nieruchomości oraz aktualną mapę sytuacyjną określającą usytuowanie nieruchomości.

§ 15. 1. Jeżeli spełnione są warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne w terminie nie dłuższym niż 30 dni od otrzymania wniosku, o którym mowa w § 14 Regulaminu wraz z kompletem załączników, wydaje osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, dokument pod nazwą „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”.

2. Dokument, o którym mowa w ust. 1 powinien, co najmniej:

- 1) wskazywać miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej;
- 2) określać maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości z podziałem na poszczególne cele;
- 3) określać maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość;
- 4) wykaz dokumentów które odbiorca usług zobowiązany jest załączyć do protokołu odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego zgodnie z §22 ust. 3 Regulaminu;

5) wskazywać okres ważności wydanych „Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”, nie krótszy niż 2 lata.

3. Dokument, o którym mowa w ust. 1 może także określać:

- 1) parametry techniczne przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego;
- 2) miejsce zainstalowania wodomierza głównego, wodomierza mierzącego ilość wody bezpowrotnie zużytej lub urządzenia pomiarowego, a także studzienek kanalizacyjnych.

§ 16. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci odrębnym przyłączem wodociągowym i przyłączem kanalizacyjnym.

## **Rozdział 6.**

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

§ 17.1. Dostęp do usług przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wyznaczają techniczne możliwości istniejących urządzeń będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, ich zachowanie, stan, przepustowość, zdolność produkcyjna, lokalizacja nieruchomości.

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

- 1) parametry techniczne posiadanych urządzeń wodociągowych, czyli przepustowość i ciśnienie panujące w miejscu planowanego przyłączenia nieruchomości, zapewniają odbiorcy usług dostarczanie wody w minimalnej ilości i pod ciśnieniem,
- 2) parametry techniczne posiadanych urządzeń kanalizacyjnych, czyli przepustowość w miejscu planowanego przyłączenia nieruchomości oraz technologia oczyszczania ścieków, zapewniają odbiorcy usług odprowadzanie ścieków w minimalnej ilości,

3. W celu uzyskania dostępu do usług wodociągowych i kanalizacyjnych należy wykonać przyłącze na warunkach technicznych zgodnych z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, przy uwzględnieniu:

- 1) wykonania przyłącza na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem, z zachowaniem minimalnego spadku w kierunku spływu oraz prowadzenia przyłącza najkrótszą, bezkolizyjną trasą,
- 2) dostępu do studni rewizyjnych,
- 3) zakazu nasadzeń oraz lokalizowania obiektów małej architektury na trasie przyłącza.

4. Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w danym przypadku wyznaczają techniczne warunki przyłączenia wydane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w których określone zostają parametry techniczne projektowanych robót i warunki odbioru przyłączy, uwzględniające że:

- 1) średnica przyłącza wodociągowego nie może być mniejsza niż 32 mm,
- 2) w miejscu włączenia do sieci wodociągowej należy przewidzieć zabudowę zasuwę odcinającej, kołnierzowej,
- 3) przyłącze kanalizacyjne należy wykonać z rur PCV lub innego materiału dostosowanego do warunków gruntowo-wodnych, drogowych i rodzaju odprowadzanych ścieków, o średnicy nie mniejszej niż 150 mm,
- 4) przy podłączeniu nieruchomości zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń typu przepompownie.

5. Informacja o braku możliwości wydania „Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej” przekazywana jest osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci w terminie 30 dni od daty wpływu do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego prawidłowo wypełnionego wniosku, o którym mowa w § 14 Regulaminu. Informacja, o której mowa w zdaniach poprzednich, wymaga zachowania formy pisemnej i uzasadnienia.

## **Rozdział 7.**

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

§ 18. 1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej” oraz z projektem przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.

2. Określone w „Warunkach przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej” próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron (odbiorcy usług i przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego).

3. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem (zakryciem) przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego. Wszelkie odcinki przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.

§ 19. 1. Po zgłoszeniu w formie pisemnej gotowości do odbioru przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia w formie pisemnej, dokonuje odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.

2. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w § 20 ust. 2 Regulaminu są potwierdzane przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci i upoważnionego przedstawiciela przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w sporządzanych protokołach w formie pisemnej.

§ 20. 1. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego powinno zawierać:

- 1) dane identyfikujące osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci i oznaczenie daty i symbolu/numeru „Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”;
- 2) termin odbioru proponowany przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

2. Protokół odbioru technicznego częściowego i końcowego przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego powinien zawierać:

- 1) datę odbioru;
- 2) adres nieruchomości;
- 3) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia);
- 4) w przypadku przyłącza kanalizacyjnego: informacje o rodzaju odprowadzanych ścieków;
- 5) uwagi dotyczące różnic pomiędzy wydanymi „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej” lub projektem, a sposobem realizacji przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego;
- 6) skład komisji dokonującej odbioru i podpisy jej członków.

## **Rozdział 8.**

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

§ 21. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z zapowiedzeniem co najmniej 7 dniowym.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne ma również obowiązek niezwłocznie poinformować odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza 12 godzin.

3. W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne może o zdarzeniach wskazanych w ust. 1 lub 2 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości.

4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

§ 22. 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 w lokalnych środkach masowego przekazu i 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**

§ 23. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne udostępnia wszystkim zainteresowanym w swojej siedzibie oraz na swojej stronie internetowej:

- 1) informację o aktualnie obowiązujących taryfach cen i stawek opłat obowiązujących na terenie gminy;
- 2) ujednolicony tekst Regulaminu;
- 3) ujednolicony tekst ustawy;
- 4) aktualny tekst wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego.

§ 24. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne jest zobowiązane na wniosek złożony przez odbiorcę usług do udzielania wszelkich informacji dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy;
- 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej;
- 3) występujących zakłóceń w dostawach wody lub odprowadzaniu ścieków;
- 4) występujących awarii urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych;
- 5) planowanych przerw w świadczeniu usług.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne udziela informacji wskazanych w ust. 1 za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu niezwłocznie, jednakże w terminie nie dłuższym niż 3 dni od daty wpływu do przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego wniosku.

3. Jeżeli wniosek o udzielenie informacji jest wyrażony w formie pisemnej, przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia otrzymania prośby, chyba że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zaznaczyła, że informacja ma być jej udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 2.

4. Jeżeli udzielenie informacji wymaga dokonania ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust. 2 i 3, przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne przed upływem tych terminów informuje o tym osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielania odpowiedzi. Termin ten nie powinien być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia wniosku.

§ 25. 1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu świadczenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne usługi, w szczególności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, funkcjonowania przyrządów pomiarowych oraz wysokości naliczonej opłaty.

2. Reklamacje dotyczące usług można zgłaszać w dowolnej formie w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego osobiście do protokołu lub w formie pisemnej na jego adres lub w postaci elektronicznej na adres e-mail wskazany przez przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne na stronie internetowej.

3. Reklamacja, o której mowa w ust. 1 powinna zawierać:

- 1) szczegółowe oznaczenie osoby składającej reklamację;
- 2) numer i datę umowy, której dotyczy reklamacja;
- 3) przedmiot reklamacji;

4) okoliczności uzasadniające reklamację;

5) wskazanie lub dołączenie dokumentów lub innych dowodów umożliwiających jej rozpatrzenie.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację i udzielić pisemnej odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia jej wniesienia, za którą przyjmuje się datę jej wpływu do siedziby przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego.

5. W przypadku, gdy skutkiem rozpatrzenia reklamacji będzie nadpłata, zalicza się ją na poczet przyszłych należności, lub na wniosek odbiorcy usług, zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.

## **Rozdział 10.**

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

§ 26. 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.

§ 27. Opłatę za wodę do celów przeciwpożarowych przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne może pobierać zgodnie z obowiązującymi taryfami.

§ 28. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda jest dostarczana dla innych odbiorców usług, jednostka straży pożarnej niezwłocznie przekazuje przedsiębiorstwu wodociągowo–kanalizacyjnemu informacje o ilości wody pobranej.

**Parametry wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi**

Badana cecha	Jednostka	Najwyższe dopuszczalne wartości wskaźników
1, 2-dichloroetan/EDC	ug/l	3,0
Akryloamid	ug/l	0,10
Amonowy jon	mg/l	0,5
Antymon	ug/l	5,0
Arsen	ug/l	10
Azotany	mg/l	50
Azoty	mg/l	0,1 w wodzie wprowadzonej do sieci
Bakterie grupy coli	jtk/100ml	0
Barwa	mg/l	akceptowalna dla konsumenta i bez nieprawidłowych zmian zaleca się do 15 mg/l
Benzen	ug/l	1,0
Benzo (a) piren	ug/l	0,010
Bor	mg/l	1
Bromiany	ug/l	10
Bromodichlorometan	ug/l	15
Chloramina	mg/l	0,5
Chlorany	mg/l	-
Chlorek winylu	ug/l	0,50
Chlorki	mg/l	250
Chloroform/Trichlorometan	ug/l	30
Chloryny	mg/l	-
Chrom ogólny	ug/l	50
Clostridium perfringens (łącznie ze sporami)	jtk/100ml	0
Cyjanki ogólne	ug/l	50
Enterokoki	jtk/100ml	0
Epichlorohydryna	ug/l	0,10
Escherichia coli	jtk/100ml	0
Fluorki	mg/l	1,5

Glin	ug/l	200
Indeks nadmanganianowy	mg/l	5,0
Kadm	ug/l	5,0
Magnez	mg/l	7-125
Mangan	ug/l	50
Mętność	NTU	akceptowalna dla konsumenta i bez nieprawidłowych zmian zaleca się do 1,0 NTU
Miedź	mg/l	2,0
Nikiel	ug/l	20
Ogólna liczba mikroorganizmów w temp. (22+/-2)°C po 72h	jtk/1ml	bez nieprawidłowych zmian 100jtk w wodzie wprowadzonej do sieci
Ołów	ug/l	10
OWO	mg/l	bez nieprawidłowych zmian
Potas	mg/l	-
Przewodowość elektryczna właściwa	μS/cm w 25°C	2500
Rtęć	ug/l	1,0
Selen	ug/l	10
Siarczany	mg/l	250
Smak	-	akceptowalny dla konsumenta i bez nieprawidłowych zmian
Sód	mg/l	200
Srebro	mg/l	0,01
Stężenie jonów wodoru (pH)	pH	6,5 – 9,5
Suma chloranów i chlorynów	mg/l	0,7
Suma pestycydów	ug/l	0,5
Suma THM	ug/l	100
Suma trichloroetenu i tetrachloroetenu	ug/l	10
Sumaryczna zawartość wapnia i magnezu (twardość ogólna)	mg/l	60-500
Wapń	mg/l	-
WWA	ug/l	0,1
Zapach	-	akceptowalny dla konsumenta i bez nieprawidłowych zmian
Żelazo	ug/l	200

## **UZASADNIENIE**

Zgodnie z art.19 ust.1 ustawy z dnia 7 czerwca 2021 r o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków, rada gminy, na podstawie projektów regulaminów dostarczania wody i odprowadzenia ścieków opracowanych przez przedsiębiorstwa wodociągowo kanalizacyjne, przygotowuje projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzenia ścieków oraz przekazuje do do zaopiniowania organowi regulacyjnemu, zawaładamijąc o tym przedsiębiurstwo wodociągowo - kanalizacyjne.

Organem regulacyjnym jest dyrektor regionalnego zarządu gospodarki wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.