

**UCHWAŁA NR XXXIX/177/2021  
RADY MIEJSKIEJ W ZAWIDOWIE**

z dnia 27 maja 2021 r.

**w sprawie przyjęcia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy Miejskiej Zawidów.**

Na podstawie art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028) Rada Miejska w Zawidowie uchwala, co następuje:

**§ 1.** Uchwala się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miejskiej Zawidów, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

**§ 2.** Traci moc:

- uchwała nr X/50/2003 Rady Miejskiej w Zawidowie z dnia 25 kwietnia 2003 r. w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie miasta Zawidów (Dziennik Urzędowy Województwa Dolnośląskiego z dn. 5 czerwca 2003 r. Nr 74 poz. 1609)
- uchwała nr LI/242/2006 Rady Miejskiej w Zawidowie z dnia 6 lutego 2006 r. w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków (Dziennik Urzędowy Województwa Dolnośląskiego z dnia 2 marca 2006 r. Nr 47 poz. 752)

**§ 3.** Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta Zawidów.

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

Przewodniczący Rady  
Miejskiej

**Rafał Ryż**

## **Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miejskiej Zawidów**

### **Rozdział 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

- § 1. 1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków, zwany dalej Regulaminem opracowany został zgodnie z ustawą z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r., poz. 2028)
2. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego zwanego dalej „Przedsiębiorstwem” oraz prawa i obowiązki odbiorców usług zwanych dalej „Odbiorcą usług” w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miejskiej Zawidów.
3. Ilekcóż w Regulaminie używa się określenia "Ustawa" należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r., poz. 2028)
4. 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**

- § 2. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma obowiązek zapewnienia następującego minimalnego poziomu świadczonych usług:
- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń w celu dostarczania Odbiorcy usług wodę:
- a) o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi określonej w odrębnych przepisach, ale o parametrach nie przekraczających:
    - mętność < 1 NTU
    - odczyn: 6,5-9,5 pH,
    - mangan: < 50 µg/dm<sup>3</sup>,
    - żelazo: < 200 µg/dm<sup>3</sup>,
    - liczba bakterii Escherichia coli: 0/100 ml,
    - liczba bakterii Enterokoki: 0/100 ml,
  - b) pod odpowiednim ciśnieniem zgodnym z powszechnie obowiązującymi przepisami, przy czym minimalne dyspozycyjne ciśnienie wody dostarczanej przez Przedsiębiorstwo wodno-kanalizacyjne na obszarze Gminy Zawidów mierzone na rurociągach zasilających obiekty w danym rejonie wynosi 0,6 bara,
  - c) w ilości określonej w pisemnej umowie z odbiorcą, nie mniejszej niż 0,1m<sup>3</sup> na dobę.
- Pomiar parametrów usługi następuje u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym patrząc w kierunku przepływu wody;
- 2) zapewnić ciągłość i niezawodność dostaw wody Odbiorcom na podstawie umowy, zawartej zgodnie z zasadami określonymi niniejszym Regulaminem.
- 3) zapewnić należytą jakość wody prowadząc regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody;

- 4) przyjmować do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieki wprowadzane przez Odbiorców usług w ilości wskazanej w umowie o odprowadzanie ścieków;
- 5) zapewnić ciągły i niezawodny odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i obowiązującą umową o odprowadzanie ścieków;
- 6) zapewnić należytą jakość odprowadzanych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości oczyszczonych i odprowadzanych ścieków oraz kontroli przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych;
- 7) zapewnić utrzymanie i prawidłowe funkcjonowanie posiadanych sieci i przyłączy wodociągowych oraz kanalizacyjnych.

### **Rozdział 3.**

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

**§ 3. 1.** Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą między Przedsiębiorstwem a Odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 Ustawy.

2. W terminie do 7 dni od dnia złożenia przez wnioskodawcę wniosku o zawarcie umowy, o którym mowa § 4 i 5 niniejszego Regulaminu, Przedsiębiorstwo sporządza i przedkłada przyszłemu Odbiorcy usług projekt umowy o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzanie ścieków.

**§ 4.** Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków powinien w szczególności określać:

- 1) imię, nazwisko (lub nazwę, REGON, numer NIP o ile wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą) oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy;
- 2) wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę;
- 3) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej Przedsiębiorstwa, czy też posiada własne ujęcie wody;
- 4) oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej Przedsiębiorstwa, 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 (przemysłowe ze wskazaniem ich parametrów, bytowe albo komunalne).

**§ 5.** 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 § 7 Regulaminu, a ponadto:

- 1) imię, nazwisko (lub nazwę, REGON, numer NIP jeśli osoba taka go posiada) oraz adres 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 rozliczenie;
- 4) schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym, wraz z określeniem lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych w obrębie budynku wielolokalowego;
- 5) sposób rozliczenia ilości wody pobranej z nieopomiarowanych punktów poboru, a także sposób rozliczenia różnicy wskazań wodomierza głównego i pozostałych wodomierzy (podliczników).

§ 6. W umowach dotyczących odprowadzania ścieków Przedsiębiorstwo uwzględnia postanowienia wynikające z rozporządzeń wydanych na podstawie Ustawy.

§ 7. Przedsiębiorstwo udostępnia w swojej siedzibie i na stronie internetowej wzór wniosku o zawarcie umowy.

#### **Rozdział 4.**

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

§ 8. 1. Podstawę ustalenia ilości dostarczonej wody do nieruchomości ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego, a w przypadku jego braku przeciętnych norm zużycia wody określonych w przepisach wykonawczych do art. 27 ust. 3 ustawy .

2. Podstawę ustalenia ilości odprowadzonych ścieków stanowi urządzenie pomiarowe, a w przypadku jego braku ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy o odprowadzanie ścieków, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

3. Różnicę wskazań wodomierza głównego i pozostałych wodomierzy (podliczników) rozlicza się proporcjonalnie do ilości lokali budynku wielolokalowego, chyba że umowa stanowi inaczej.

4. Stosowanie przez Przedsiębiorstwo cen i stawek opłat wynikających z nowych, podanych do wiadomości publicznej taryf w Biuletynie Informacji Publicznej Wód Polskich i Gminy Miejskiej Zawidów oraz na stronie internetowej Przedsiębiorstwa nie wymaga odrębnego indywidualnego informowania odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokościach.

5. W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt Odbiorcy usług zgodnie z wydanymi warunkami montażu wodomierza wody bezpowrotnie zużytej.

§ 9. 1. Podstawą obciążenia Odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczenia wody i (lub) odprowadzania ścieków świadczone przez Przedsiębiorstwo jest faktura.

2. Datę, formę i sposób zapłaty Przedsiębiorstwo 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 wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi (współwłaścicielom) takiego budynku wielolokalowego oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali, lub wyłącznie Odbiorcom usług będących osobami korzystającymi z lokali, z którymi Przedsiębiorstwo zawarło odrębne umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków.

§ 10. Integralną część umowy mogą stanowić ogólne warunki umów o dostawę wody lub odprowadzanie ścieków zawierające zapisy jednolite dla wszystkich umów zawartych przez Przedsiębiorstwo w zakresie przedmiotowym objętym ogólnymi warunkami umów. Ilekroć w niniejszym regulaminie mowa o umowie, rozumie się przez nią również ogólne warunki umów. W przypadku sprzeczności z postanowieniami umowy, umowa ma pierwszeństwo przed zapisami ogólnych warunków umowy.

#### **Rozdział 5.**

### **WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI**

**§ 11. 1.** Określenie warunków przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, odbywa się na pisemny wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie.

2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 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, nr ewidencyjny działki, - dopisać

3) informację o sposobie przeznaczenia i sposobie wykorzystania nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci,

4) określenie dobowego zapotrzebowania na wodę z podziałem na wodę do celów bytowych, technologicznych, przeciwpożarowych oraz innych, z uwzględnieniem przepływów średniodobowych i maksymalnych godzinowych,

5) określenie ilości i jakości odprowadzonych ścieków z podziałem na ścieki bytowe i przemysłowe, ze wskazaniem parametrów ścieków przemysłowych oraz dane o przewidywanym sposobie ich podczyszczania,

6) rodzaj przyłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne),

7) plan zabudowy lub szkic sytuacyjny, który może zostać sporządzony odręcznie lub na mapie sytuacyjnej określający usytuowanie przyłącza w stosunku do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i sieci uzbrojenia terenu.

3. Przedsiębiorstwo udostępnia w swojej siedzibie i na stronie internetowej wzór wniosku o wydanie warunków przyłączenia.

4. Przedsiębiorstwo potwierdza wpłynięcie wniosku w rejestrze korespondencji określając datę jego złożenia oraz numer porządkowy.

**§ 12.** Osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci, przed rozpoczęciem budowy i po sporządzeniu dla przyłącza planu sytuacyjnego na kopi aktualnej mapy zasadniczej lub jednostkowej, przedkłada Przedsiębiorstwu sporządzony plan celem sprawdzenia, czy uwzględnia wydane warunki przyłączenia do sieci.

**§ 13.** W przypadku niezgodności planu sytuacyjnego z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci Przedsiębiorstwo informuje o tym Osobę ubiegającą się o przyłączenie celem usunięcia niezgodności.

**§ 14.** Plan sytuacyjny uwzględniający warunki przyłączenia do sieci wydane przez Przedsiębiorstwo, uzgodniony przez Przedsiębiorstwo upoważnia Osobę ubiegającą się o przyłączenie do sieci lub inny podmiot działający z jego upoważnienia lub na jego zlecenie do wykonania przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego zgodnie z tym planem.

**§ 15.** O terminie przystąpienia do robót budowlanych Osobę ubiegającą się o przyłączenie do sieci zobowiązana jest do powiadomienia Przedsiębiorstwa co najmniej na 7 dni przed ich rozpoczęciem.

**§ 16.** Przedsiębiorstwo może kontrolować prawidłowość wykonania urządzeń, przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego zgodnie z wydanymi przez to Przedsiębiorstwo warunkami technicznymi oraz uzgodnioną dokumentacją.

**§ 17.** W terminie nie przekraczającym 2 dni roboczych od daty zgłoszenia przez Osobę ubiegającą

się o przyłączenie do sieci gotowości do odbioru wybudowanych zgodnie z uzgodnioną dokumentacją urządzeń, przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego, Przedsiębiorstwo dokonuje odbioru technicznego pod względem zgodności z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci.

**§ 18.** Dostarczanie wody i odbiór ścieków na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie oraz umowie zawartej pomiędzy Przedsiębiorstwem a Odbiorcą usług następuje po zakończeniu prac i dokonaniu odbioru bez wad i usterek.

## **Rozdział 6.**

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

**§ 19. 1.** Przedsiębiorstwo realizuje budowę i modernizację urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, w zakresie uzgodnionym w wieloletnim planie modernizacji i rozwoju urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w poszczególnych latach.

2. Dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniony jest od:

- 1) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
- 2) możliwości technicznych urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikających z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków,
- 3) posiadania tytułu prawnego do urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych.

3. W sprawach spornych dotyczących odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci na wniosek strony rozstrzyga organ regulacyjny.

4. Dostęp do usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków następuje po:

- 1) spełnieniu warunków technicznych przyłączenia do sieci,
- 2) uzgodnieniu planu sytuacyjnego, projektu technicznego obejmującego przebieg trasy przyłączenia do sieci,
- 3) odbiorze technicznym,
- 4) zawarciu pisemnej umowy.

## **Rozdział 7.**

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

**§ 20. 1.** Warunkiem przystąpienia do wykonywania robót przyłączeniowych jest wcześniejsze pisemne uzgodnienie z Przedsiębiorstwem dokumentacji technicznej i sposobu prowadzenia tych prac oraz warunków i sposobów dokonywania przez Przedsiębiorstwo kontroli robót.

2. Przedsiębiorstwo uzgadnia dokumentację w terminie 14 dni od daty jej otrzymania.

3. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie pisemnego zgłoszenia Osoby ubiegającej się o przyłączenie złożonego w Przedsiębiorstwie z co najmniej siedmiodniowym wyprzedzeniem.

4. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci jeżeli przyłączy zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci, obowiązującymi

przepisami prawa, a w szczególności bez wymaganych procedur lub z naruszeniem obowiązujących wymogów technicznych.

5. Odbiór prac ulegających zakryciu (zasypaniu), w tym częściowemu zakryciu (zasypaniu), podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać Przedsiębiorstwu przed zakryciem (zasypaniem).

6. Przed zakryciem (zasypaniem) podmiot przyłączany zobowiązany jest wykonać operat geodezyjny, w zakresie wskazanym w przepisach wykonawczych do art. 43 ust. 4 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo Budowlane (Dz. U. z 2019 r., poz. 1186 ze zm.), w dwóch egzemplarzach, z których jeden dostarczy do Przedsiębiorstwa, a drugi do odpowiedniego urzędu zajmującego się aktualizacją dokumentacji geodezyjnej.

7. Odbiór końcowy dokonywany jest na podstawie końcowego protokołu odbioru technicznego według zasad określonych w warunkach przyłączenia względnie umowie o przyłączenie.

8. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony upoważnia Odbiorcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie Umowy.

9. Przedsiębiorstwo rozpoczyna dostawę wody lub odprowadzenie ścieków nie później niż w ciągu 7 dni roboczych od dnia podpisania umowy lub w terminie uzgodnionym z Odbiorcą.

**§ 21.** W przypadku, gdy plany inwestycyjne właścicieli lub zarządców nieruchomości wyprzedzają plany rozwoju, mogą oni wybudować urządzenia na własny koszt w porozumieniu z Gminą i Przedsiębiorstwem. Odrębna umowa określi sposób i termin rozliczenia kosztów budowy, przekazania urządzenia.

## **Rozdział 8.**

### **WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWPOŻAROWE**

**§ 22.** Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa dokonywany jest w miejscach uzgodnionych z Przedsiębiorstwem, a przede wszystkim z hydrantów ulicznych.

**§ 23.** Przedsiębiorstwo w przypadku zainstalowania na hydrantach zabezpieczeń przeciw nieupoważnionemu poborowi wody, dostarczy każdej jednostce ochotniczej straży pożarnej działającej na terenie Gminy Miejskiej Zawidów odpowiedni klucz umożliwiający otwarcie hydrantu.

**§ 24.** Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa są Państwowa Straż Pożarna i Ochotnicza Straż Pożarna.

**§ 25.** W przypadku poboru wody na cele ppoż. z urządzeń wodociągowych jednostka Straży, która brała udział w akcji ratunkowej zobowiązana jest niezwłocznie zgłosić w siedzibie Przedsiębiorstwa informacje o ilości pobranej wody.

**§ 26.** Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa zobowiązani są do powiadomienia Przedsiębiorstwa o miejscu pożaru niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia, nie później jednak niż dzień po zdarzeniu.

## **Rozdział 9.**

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

## KANALIZACYJNEJ ŚCIEKÓW

- § 27.** 1. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody Przedsiębiorstwo zobowiązane jest poinformować Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty (między innymi na stronie internetowej Przedsiębiorstwa, rozplakatowanie lub ogłoszenie w lokalnych mediach), co najmniej na 2 dni przed ich planowanym terminem.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma również obowiązek poinformować Odbiorców, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile przewidywany czas ich trwania przekracza 12 godzin.
3. W razie przerwy w dostawie wody, przekraczającej 12 godzin Przedsiębiorstwo zobowiązane jest zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować Odbiorców o jego lokalizacji.

**§ 28.** Przedsiębiorstwo o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, informuje Odbiorców usług co najmniej 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, podając jednocześnie informacje o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru.

**§ 29.** Wstrzymanie lub ograniczenie świadczenia usług nie zwalnia Przedsiębiorstwa z obowiązku zastosowania wszelkich dostępnych mu sposobów dla złagodzenia tych uciążliwości dla Odbiorców.

### Rozdział 10.

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

- § 30.** 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielania odbiorcom usług a także Osobom ubiegającym się o przyłączenie do sieci wszelkich istotnych informacji w szczególności dotyczących:
- 1) obowiązujących przepisów oraz wynikających z nich praw i obowiązków Przedsiębiorstwa oraz Odbiorcy usług
  - 2) szczegółowych warunków zawierania umów, w tym o konieczności przedstawiania dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.
  - 3) sposobu przyjmowania reklamacji, trybu ich rozpatrywania, 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.
  - 4) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków, w tym o planowanych przerwach w świadczeniu usług,
  - 5) występujących awariach urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia odbiorcom usług, 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.

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



2. Reklamacje, o których mowa w ust.1, wnoszone są na piśmie.
3. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do powiadomienia Odbiorcy o sposobie załatwienia reklamacji w terminie do 14 dni od daty jej wpływu.

**§ 32.** W siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:

- 1) aktualnie obowiązujące taryfy na terenie Gminy Zawidów,
- 2) tekst jednolity „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków”, obowiązujący na terenie Gminy Zawidów,
- 3) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody,
- 4) aktualny wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, z wyłączeniem przypadku, o którym mowa w art. 21 ust. 7 Ustawy.

**§ 33. 1.** Informacje podane przez Odbiorcę w umowie, dotyczące w szczególności: adresu, siedziby lub miejsca zamieszkania, adresu do korespondencji, wiążą strony do czasu pisemnego zawiadomienia o ich zmianie przez Odbiorcę.

2. Odbiorca usług ponosi odpowiedzialność za skutki wynikające z zaniedbania obowiązku, o którym mowa w ust. 1, w szczególności pisma kierowane do Odbiorcy na dotychczasowy adres dwukrotnie i przez niego nie odebrane, pozostawia się w aktach Przedsiębiorstwa ze skutkiem ich doręczenia.

## **Rozdział 11. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

**§ 34.** W sprawach nieobjętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy Ustawy, wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.