

**UCHWAŁA NR XLI/312/2021  
RADY GMINY GŁOGÓW**

z dnia 8 września 2021 r.

**w sprawie przyjęcia projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy  
Głogów i przekazania go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tj. Dz.U. 2021, poz. 1372) oraz art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2020r., poz. 2028 ze zm.) Rada Gminy Głogów uchwala, co następuje:

**§ 1.**

Przyjmuje się projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Głogów stanowiący załącznik do niniejszej uchwały, celem przekazania go do zaopiniowania właściwemu organowi regulacyjnemu.

**§ 2.**

O przekazaniu, o którym mowa w §1, zawiadomić Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w Głogowie oraz Zakład Gospodarki Komunalnej w Serbach.

**§ 3.**

Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Głogów.

**§ 4.**

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady

  
**Piotr Cypryjański**

Załącznik do uchwały Nr XLI/312/2021  
Rady Gminy Głogów  
z dnia 8 września 2021 r.

**REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**  
(zwany dalej „Regulaminem”)

**Rozdział 1.**  
**PRZEPISY OGÓLNE**

**§ 1.**

Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego działającego na terenie Gminy Głogów oraz odbiorców usług korzystających na tym terenie z usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

**§ 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 (tekst jednolity Dz.U. z 2020 r. poz. 2028).

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

3. Postanowienia Regulaminu odnoszące się do taryfy, znajdują zastosowanie do taryfy tymczasowej w rozumieniu ustawy.

**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, zgodnie z wydanymi „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”, w ilości nie mniejszej niż 80 l / mieszkańca / dobę, o ciśnieniu (na przyłączy przy wodomierzu głównym) umożliwiającym użytkowanie wody nie mniejszym niż 0,12 MPa oraz nie większym niż 0,6 MPa, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych, m.in. strukturą i średnicą przyłącza wodociągowego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług;
- 2) zapewnienia dostawy wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi i o parametrach nieprzekraczających wymienionych wartości: stężenie żelaza ogólnego 0,2 mg/l, stężenie manganu ogólnego 0,05 mg/l oraz liczbie bakterii: grupy coli, Escherichia coli i enterokoków kałowych równej zero.
- 3) ciągłości i niezawodności odprowadzania ścieków w ilości nie mniejszej niż 80 l / mieszkańca / dobę do urządzeń kanalizacyjnych, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych, m.in. strukturą i średnicą przyłącza kanalizacyjnego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług;
- 4) zapewnienia utrzymania i prawidłowego funkcjonowania urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych oraz posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przyłączy wodociągowych i przyłączy kanalizacyjnych;
- 5) budowy urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;

6) zakupu, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego.

2. Poziom świadczonych usług, za które przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ponosi odpowiedzialność stwierdza się:

- 1) dla dostarczania wody na zaworze głównym za wodomierzem głównym, chyba że protokół odbioru technicznego przyłącza stanowi inaczej;
- 2) dla odbioru ścieków w pierwszej studziencie w granicach nieruchomości odbiorcy od strony sieci kanalizacyjnej, a w przypadku jej braku – na granicy gruntu nieruchomości, chyba że protokół odbioru technicznego przyłącza stanowi inaczej.

### **Rozdział 3. SZCZEGÓLNE 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. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne może posługiwać się wzorcem umownym w postaci ogólnych warunków umów.

#### **§ 5.**

Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków jest zawierana z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.

#### **§ 6.**

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.

#### **§ 7.**

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy, w terminie nie dłuższym niż 14 dni roboczych 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 z ogólnych warunków umowy, wówczas wraz z projektem umowy doręcza przyszłemu odbiorcy projekt umowy wraz z aktualnymi ogólnymi warunkami umowy obowiązującymi w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym.

3. W przypadku jeżeli przyszłym odbiorcą jest konsument w rozumieniu art. 221 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 2017 r. poz. 459, 933, 1132 i 2018 r. poz. 398), wówczas przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne zobowiązane jest do wypełnienia obowiązków określonych przepisami ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2017 r. poz. 683 i 2361).

#### **§ 8.**

Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne udostępnia na swojej stronie internetowej obowiązujące taryfy, wzory umów oraz ogólne warunki umów o ile się takimi warunkami posługuje.

#### **§ 9.**

Postanowienia umów zawieranych przez przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne z odbiorcami usług nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy oraz postanowień Regulaminu.

## **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 i odprowadzonych ścieków.

#### **§ 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. W przypadku zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków ceny i stawki opłat wskazane w taryfie mogą ulec zmianie w zakresie wynikającym ze zmiany stawki podatku.

3. 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.

#### **§ 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.**

Wydawanie warunków technicznych przyłączenia do sieci wod.-kan. odbywa się na pisemny wniosek podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci, w trybie i na zasadach przewidzianych w przepisie art. 19a ustawy.

#### **§ 15.**

1. Dokument pod nazwą „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej” wydawany przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne 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 § 21 ust. 3 Regulaminu;
- 5) wskazywać okres ważności wydanych „Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”, warunki są ważne przez okres 2 lat od dnia ich wydania..

2. 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.**

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

#### **§ 17.**

1. Dostępność do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniona jest od:

- 1) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych albo ujęcia realizacji takich urządzeń w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
- 2) możliwości technicznych urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikających z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjnej wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność źródeł wody) lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczenia ścieków (wydajność przepompowni, oczyszczalni),
- 3) posiadanie tytułu prawnego do takich urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje warunki przyłączenia do sieci, w przypadku spełnienia łącznie wszystkich przesłanek określonych w ust. 1. w terminie 21 dni licząc od daty wpływu do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosku, o którym mowa w § 14 Regulaminu.

### **Rozdział 7.**

## **SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWOKANALIZACYJNE 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 planem sytuacyjnym, o którym mowa w art. 29a ust. 1 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. - Prawo budowlane (Dz. U. z 2019 r. poz. 1186, z późn. zm.), uwzględniającym warunki przyłączenia do sieci wydane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, który upoważnia podmiot ubiegający 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.

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 § 18 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 co najmniej:

1) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia);

2) uwagi dotyczące różnic pomiędzy wydanymi „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”, a sposobem realizacji przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego;

3. Załącznikiem do protokołu odbioru końcowego powinny być złożone przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowo-kanalizacyjnej przedsiębiorstwa co najmniej oświadczenia do protokołu odbioru przyłącza o dysponowaniu dokumentacją wymaganą przez przepisy .

## RODZIAŁ VIII

### SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI USŁUG I ODPOWIEDNICH 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 i odbiorze ścieków, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej .

a) 2 dni przed planowanym terminem jeżeli przerwa wyniesie poniżej 12 godzin,

b) 5 dni przed planowanym terminem jeżeli przerwa wyniesie powyżej 12 godzin.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne ma również obowiązek niezwłocznie poinformować odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody i odbiorze ścieków, 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 dostarczonej 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 na terenie gminy taryfach;
- 2) ujednolicony tekst Regulaminu;
- 3) ujednolicony tekst ustawy;

## § 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 5 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.

Dopuszcza się wstrzymanie dostaw wody lub odprowadzania ścieków bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców usług, wyłącznie 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.

## § 26.

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

2. Wszystkie reklamacje dotyczące usług można zgłaszać 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. Odbiorca usług, który składa reklamację, powinien wskazać przedmiot reklamacji, przedstawić okoliczności uzasadniające reklamację oraz wskazać lub dołączyć dokumenty lub inne dowody umożliwiające 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.

## Rozdział 10.

### WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWOPOŻAROWE

## § 27.

Jednostki straży pożarnej prowadzące działania przeciwpożarowe na obszarze zaopatrywania w wodę przez Przedsiębiorstwo uprawnione są do poboru wody z urządzeń wodociągowych Przedsiębiorstwa na następujących warunkach:

- 1) pobór wody do celów przeciwpożarowych odbywać się będzie w pierwszej kolejności z hydrantów zlokalizowanych w miejscach wskazanych przez Przedsiębiorstwo;
- 2) uzasadnionych przypadkach jednostka straży może pobrać wodę z innych hydrantów niż opisanych w pkt 1, ale w tym przypadku Przedsiębiorstwo nie gwarantuje odpowiedniego ciśnienia wody i wydajności;

## § 28.

Sposób określania należności przysługującej przedsiębiorstwu wodociągowo - kanalizacyjnemu ze strony gminy z tytułu dostawy wody na cele przeciwpożarowe określa umowa zawarta pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo–kanalizacyjnym, gminą oraz jednostką straży pożarnej.

## § 29.

Opłatę za wodę do celów przeciwpożarowych pobiera się zgodnie z obowiązującymi taryfami.

## § 30.

1. Ilość pobranej wody na cele przeciwpożarowe wynika z raportów przekazywanych przez właściwą jednostkę straży pożarnej.

2. Jednostka straży pożarnej przekazuje przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu raport, o którym mowa w ust. 1, nie później niż w ciągu 10 dni od dnia zakończenia okresu rozliczeniowego.



**UCHWAŁA NR XLI/312/2021  
RADY GMINY GŁOGÓW**

z dnia 8 września 2021 r.

**w sprawie przyjęcia projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy  
Głogów i przekazania go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tj. Dz.U. 2021, poz. 1372) oraz art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2020r., poz. 2028 ze zm.) Rada Gminy Głogów uchwala, co następuje:

**§ 1.**

Przyjmuje się projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Głogów stanowiący załącznik do niniejszej uchwały, celem przekazania go do zaopiniowania właściwemu organowi regulacyjnemu.

**§ 2.**

O przekazaniu, o którym mowa w §1, zawiadomić Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w Głogowie oraz Zakład Gospodarki Komunalnej w Serbach.

**§ 3.**

Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Głogów.

**§ 4.**

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady

**Piotr Cypryański**

Załącznik do uchwały Nr XLI/312/2021

Rady Gminy Głogów

z dnia 8 września 2021 r.

## REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

(zwany dalej „Regulaminem”)

### **Rozdział 1. PRZEPISY OGÓLNE**

#### **§ 1.**

Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego działającego na terenie Gminy Głogów oraz odbiorców usług korzystających na tym terenie z usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

#### **§ 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 (tekst jednolity Dz.U. z 2020 r. poz. 2028).

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

3. Postanowienia Regulaminu odnoszące się do taryfy, znajdują zastosowanie do taryfy tymczasowej w rozumieniu ustawy.

#### **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, zgodnie z wydanymi „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”, w ilości nie mniejszej niż 80 l / mieszkańca / dobę, o ciśnieniu (na przyłączy przy wodomierzu głównym) umożliwiającym użytkowanie wody nie mniejszym niż 0,12 MPa oraz nie większym niż 0,6 MPa, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych, m.in. strukturą i średnicą przyłącza wodociągowego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług;
- 2) zapewnienia dostawy wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi i o parametrach nieprzekraczających wymienionych wartości: stężenie żelaza ogólnego 0,2 mg/l, stężenie manganu ogólnego 0,05 mg/l oraz liczbie bakterii: grupy coli, Escherichia coli i enterokoków kałowych równej zero.
- 3) ciągłości i niezawodności odprowadzania ścieków w ilości nie mniejszej niż 80 l / mieszkańca / dobę do urządzeń kanalizacyjnych, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych, m.in. strukturą i średnicą przyłącza kanalizacyjnego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług;
- 4) zapewnienia utrzymania i prawidłowego funkcjonowania urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych oraz posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przyłączy wodociągowych i przyłączy kanalizacyjnych;
- 5) budowy urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;

6) zakupu, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego.

2. Poziom świadczonych usług, za które przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ponosi odpowiedzialność stwierdza się:

- 1) dla dostarczania wody na zaworze głównym za wodomierzem głównym, chyba że protokół odbioru technicznego przyłącza stanowi inaczej;
- 2) dla odbioru ścieków w pierwszej studziencie w granicach nieruchomości odbiorcy od strony sieci kanalizacyjnej, a w przypadku jej braku – na granicy gruntowej nieruchomości, chyba że protokół odbioru technicznego przyłącza stanowi inaczej.

### **Rozdział 3. SZCZEGÓLNE 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. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne może posługiwać się wzorcem umownym w postaci ogólnych warunków umów.

#### **§ 5.**

Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków jest zawierana z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.

#### **§ 6.**

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.

#### **§ 7.**

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy, w terminie nie dłuższym niż 14 dni roboczych 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 z ogólnych warunków umowy, wówczas wraz z projektem umowy doręcza przyszłemu odbiorcy projekt umowy wraz z aktualnymi ogólnymi warunkami umowy obowiązującymi w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym.

3. W przypadku jeżeli przyszłym odbiorcą jest konsument w rozumieniu art. 221 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 2017 r. poz. 459, 933, 1132 i 2018 r. poz. 398), wówczas przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne zobowiązane jest do wypełnienia obowiązków określonych przepisami ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2017 r. poz. 683 i 2361).

#### **§ 8.**

Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne udostępnia na swojej stronie internetowej obowiązujące taryfy, wzory umów oraz ogólne warunki umów o ile się takimi warunkami posługuje.

#### **§ 9.**

Postanowienia umów zawieranych przez przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne z odbiorcami usług nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy oraz postanowień Regulaminu.

**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 i odprowadzonych ścieków.

**§ 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. W przypadku zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków ceny i stawki opłat wskazane w taryfie mogą ulec zmianie w zakresie wynikającym ze zmiany stawki podatku.

3. 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.

**§ 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.**

Wydawanie warunków technicznych przyłączenia do sieci wod.-kan. odbywa się na pisemny wniosek podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci, w trybie i na zasadach przewidzianych w przepisie art. 19a ustawy.

**§ 15.**

1. Dokument pod nazwą „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej” wydawany przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne 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 § 21 ust. 3 Regulaminu;
- 5) wskazywać okres ważności wydanych „Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”, warunki są ważne przez okres 2 lat od dnia ich wydania..

2. 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.**

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

#### **§ 17.**

1. Dostępność do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniona jest od:

- 1) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych albo ujęcia realizacji takich urządzeń w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
- 2) możliwości technicznych urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikających z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjnej wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność źródeł wody) lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczenia ścieków (wydajność przepompowni, oczyszczalni),
- 3) posiadanie tytułu prawnego do takich urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje warunki przyłączenia do sieci, w przypadku spełnienia łącznie wszystkich przesłanek określonych w ust. 1. w terminie 21 dni licząc od daty wpływu do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosku, o którym mowa w § 14 Regulaminu.

### **Rozdział 7.**

## **SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWOKANALIZACYJNE 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 planem sytuacyjnym, o którym mowa w art. 29a ust. 1 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. - Prawo budowlane (Dz. U. z 2019 r. poz. 1186, z późn. zm.), uwzględniającym warunki przyłączenia do sieci wydane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, który upoważnia podmiot ubiegający 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.

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 § 18 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 co najmniej:

1) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia);

2) uwagi dotyczące różnic pomiędzy wydanymi „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”, a sposobem realizacji przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego;

3. Załącznikiem do protokołu odbioru końcowego powinny być złożone przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowo-kanalizacyjnej przedsiębiorstwa co najmniej oświadczenia do protokołu odbioru przyłącza o dysponowaniu dokumentacją wymaganą przez przepisy .

## RODZIAŁ VIII

### SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI USŁUG I ODPOWIEDNIICH 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 i odbiorze ścieków, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej .

a) 2 dni przed planowanym terminem jeżeli przerwa wyniesie poniżej 12 godzin,

b) 5 dni przed planowanym terminem jeżeli przerwa wyniesie powyżej 12 godzin.

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

3. W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne może w 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 dostarczonej 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 na terenie gminy taryfach;
- 2) ujednolicony tekst Regulaminu;
- 3) ujednolicony tekst ustawy;

## § 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 5 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.

Dopuszcza się wstrzymanie dostaw wody lub odprowadzania ścieków bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców usług, wyłącznie 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.

## § 26.

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

2. Wszystkie reklamacje dotyczące usług można zgłaszać 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. Odbiorca usług, który składa reklamację, powinien wskazać przedmiot reklamacji, przedstawić okoliczności uzasadniające reklamację oraz wskazać lub dołączyć dokumenty lub inne dowody umożliwiające 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.

## Rozdział 10.

### WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWOPOŻAROWE

## § 27.

Jednostki straży pożarnej prowadzące działania przeciwpożarowe na obszarze zaopatrywania w wodę przez Przedsiębiorstwo uprawnione są do poboru wody z urządzeń wodociągowych Przedsiębiorstwa na następujących warunkach:

- 1) pobór wody do celów przeciwpożarowych odbywać się będzie w pierwszej kolejności z hydrantów zlokalizowanych w miejscach wskazanych przez Przedsiębiorstwo;
- 2) uzasadnionych przypadkach jednostka straży może pobrać wodę z innych hydrantów niż opisanych w pkt 1, ale w tym przypadku Przedsiębiorstwo nie gwarantuje odpowiedniego ciśnienia wody i wydajności;

## § 28.

Sposób określania należności przysługującej przedsiębiorstwu wodociągowo - kanalizacyjnemu ze strony gminy z tytułu dostawy wody na cele przeciwpożarowe określa umowa zawarta pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo–kanalizacyjnym, gminą oraz jednostką straży pożarnej.

## § 29.

Opłatę za wodę do celów przeciwpożarowych pobiera się zgodnie z obowiązującymi taryfami.

## § 30.

1. Ilość pobranej wody na cele przeciwpożarowe wynika z raportów przekazywanych przez właściwą jednostkę straży pożarnej.

2. Jednostka straży pożarnej przekazuje przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu raport, o którym mowa w ust. 1, nie później niż w ciągu 10 dni od dnia zakończenia okresu rozliczeniowego.

**PRZEWODNICZĄCY RADY**

  
**Piotr Cypryjański**