

**Uchwała Nr LIV/298/18  
Rady Miejskiej w Polanowie  
z dnia 28 czerwca 2018r.**

**w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Polanów.**

Na podstawie art. 7 ust. 1 pkt 3, art. 18 ust. 2 pkt 15 oraz art.40 ust.1 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (tekst jednolity Dz. U. z 2017 r., poz. 1875 z póź. zm.) oraz, art. 19 ust. 1 i ust.4 ustawy z dnia 7 czerwca 2011r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity Dz. U. z 2018r. poz. 1152 z póź. zm.), po zaopiniowaniu przez Regionalny Zarząd Gospodarki Wodnej w Szczecinie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie Rada Miejska w Polanowie **u c h w a l a** co następuje:

**§ 1.** Uchwała się regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Polanów stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

**§ 2.** Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Polanowa.

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

PRZEWODNICZĄCY RADY

*mgr Józef Wilk*

## REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

### ROZDZIAŁ I PRZEPISY OGÓLNE

#### § 1.

Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.

#### § 2.

Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **ustawa** - ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U.2017.328 t.j. z dnia 2017.02.23),
- 2) **odbiorca usług (odbiorca)** – każdy, kto korzysta z usług wodociągowo-kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej umowy z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym,
- 3) **osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci** – osoba posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci,
- 4) **przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne (przedsiębiorstwo)** - przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, jeżeli prowadzi działalność gospodarczą w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków, oraz gminne jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, prowadzące tego rodzaju działalność,
- 5) **umowa** - umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzenie ścieków, o której mowa w art. 6 ustawy,
- 6) **wodomierz główny** - przyrząd pomiarowy mierzący ilość pobranej wody, znajdujący się na każdym przyłączy wodociągowym
- 7) **wodomierz** - przyrząd pomiarowy zainstalowany na wewnętrznej instalacji wodociągowej obiektu budowlanego przy punkcie czerpalnym wody
- 8) **dotatkowy wodomierz** - przyrząd pomiarowy zainstalowany za wodomierzem głównym służący określeniu ilości wody bezpowrotnie zużytej,
- 9) **okres obrachunkowy** - określony w umowie okres rozliczeń za usługi dostawy wody i odprowadzania ścieków,

**ROZDZIAŁ II**  
**MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO W**  
**ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY I**  
**ODPROWADZENIA ŚCIEKÓW**

**§ 3.**

Minimalną ilość dostarczanej wody oraz cel jej poboru, określa umowa zawierana przez przedsiębiorstwo z odbiorcą.

**§ 4.**

Przedsiębiorstwo dostarcza wodę i odprowadza ścieki zapewniając zdolność posiadanych urządzeń, a szczególności:

- 1) dostarcza wodę do nieruchomości, o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi w sposób ciągły i niezawodny,
- 2) zapewnia w posiadanej sieci odpowiednie ciśnienie wody, o wielkości wynikającej z warunków technicznych przyłączenia,
- 3) odbiera ścieki w sposób ciągły, o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami (w szczególności art. 9, art. 10 i art. 11 ustawy), w ilości określonej w dokumentacji projektowej i warunkach przyłączenia nieruchomości,
- 4) określa dopuszczalne wskaźniki zanieczyszczeń odbieranych ścieków, a także kontroluje, czy jakość przyjmowanych ścieków jest zgodna z obowiązującymi przepisami (wydanymi na podstawie art. 13 ustawy),
- 5) zapewnia spełnianie warunków wprowadzenia ograniczeń dostarczania wody w przypadku wystąpienia jej niedoboru na zasadach określonych w zezwoleniu,
- 6) dokonuje na własny koszt niezbędnych napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu, za wyjątkiem usuwania uszkodzeń powstałych z winy odbiorcy,
- 7) dokonuje na własny koszt niezbędnych napraw sieci będących w jego posiadaniu, za wyjątkiem usuwania uszkodzeń powstałych z winy odbiorcy,
- 8) buduje urządzenia wodociągowe i urządzenia kanalizacyjne, w zakresie wynikającym z wieloletniego planu finansowego Gminy Polanów, obejmującego wieloletnie inwestycje w zakresie urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych,
- 9) instaluje na własny koszt wodomierz główny po odbiorze technicznym przyłącza i zawarciu umowy,
- 10) ponosi koszty zakupu i utrzymania wodomierza głównego,
- 11) informuje o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi na tablicy ogłoszeń w sposób zwyczajowo przyjęty.

**§ 5.**

Odbiorca korzysta z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób niepowodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez przedsiębiorstwo oraz nieutrudniający działalności, a w szczególności:

- 1) wykorzystując pobieraną wodę oraz wprowadzając ścieki w celach określonych w

- umowie i w warunkach przyłączenia nieruchomości,
- 2) użytkując wewnętrzną instalację wodociągową, w sposób eliminujący możliwość wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci, na skutek cofnięcia się wody z wewnętrznej instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania,
  - 3) zabezpieczając przed dostępem osób nieuprawnionych pomieszczenie, w którym zainstalowany jest wodomierz główny,
  - 4) użytkując wewnętrzną instalację kanalizacyjną, w sposób niepowodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej,
  - 5) informując przedsiębiorstwo o zrzutach awaryjnych lub zmianie jakości ścieków odbiegających od warunków umowy,
  - 6) umożliwiając osobom reprezentującym przedsiębiorstwo prawo wstępu na teren nieruchomości i do pomieszczeń w celach określonych przepisami ustawy oraz niniejszego regulaminu,
  - 7) zawiadamiając przedsiębiorstwo o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomby,
  - 8) informując przedsiębiorstwo o zmianach stanu prawnego nieruchomości,
  - 9) powiadamiając przedsiębiorstwo o wszelkich zmianach technicznych w instalacji wewnętrznych, które mogą mieć wpływ na działanie sieci
  - 10) udostępniając nieodpłatnie przedsiębiorstwu miejsce na elewacji lub ogrodzeniu nieruchomości odbiorcy, celem umieszczenia tabliczek z oznakowaniem armatury wodociągowej.

### ROZDZIAŁ III

#### SZCZEGÓŁOWE WARUNKI ZAWIERANIA UMÓW

##### § 6.

Postanowienia umowy nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności ustawy, jej przepisów wykonawczych oraz postanowień regulaminu.

##### § 7

1. Przedsiębiorstwo zawiera umowę na wniosek przyszłego odbiorcy, po spełnieniu przez niego warunków technicznych przyłączenia oraz wylegitymowaniu się tytułem prawnym do nieruchomości, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku (spełnienia wszystkich warunków).
2. Umowa może być zawarta z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, po uprawdopodobnieniu faktu korzystania z przyłączonej nieruchomości.

##### § 8.

1. Umowa określa obowiązki stron w zakresie utrzymania przyłączy oraz zasad usuwania ich awarii.
2. W przypadku, gdy przyłącza są w posiadaniu odbiorcy, odpowiedzialność

przedsiębiorstwa za zapewnienie ciągłości i jakości świadczonych usług jest ograniczona do posiadanych przez przedsiębiorstwo urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

3. Umowa określa miejsce wykonywania usługi dostawy wody i odbioru ścieków.

### **§ 9.**

1. Umowa może być zawarta z osobami korzystającymi z lokali na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego.

2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 zawiera:

a) określenie osób korzystających z lokali, w tym określenie rodzaju tytułu prawnego do zajmowanego lokalu wraz ze zgodą takiej osoby na zawarcie umowy, potwierdzoną własnoręcznym podpisem

b) oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osób korzystających z lokali o zasadach rozliczania różnic oraz o obowiązku ponoszenia na rzecz przedsiębiorstwa dodatkowych opłat,

3. Do wniosku dołącza się:

a) schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym;

b) wypis z rejestru KRS dla osób prawnych w celu wykazania uprawnienia osób do reprezentacji, w przypadku gdy umowa zawierana jest z osobą prawną bądź gdy osoba taka wyraziła zgodę na zawarcia umowy przez osobę korzystającą z lokalu.

4. W terminie 14 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku, przedsiębiorstwo jest zobowiązane wydać informację techniczną określającą wymagania techniczne.

### **§ 10.**

1. Umowa jest zawierana na czas nieokreślony albo z ważnych powodów dla jednej ze stron na czas określony.

2. Umowy zawierane są wyłącznie w siedzibie/lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego przy ul. Stawnej 2 w Polanowie.

3. Zmiana umowy następuje poprzez zawarcie nowej umowy lub w formie aneksu do umowy na piśmie, pod rygorem nieważności.

4. Nie wymaga formy pisemnej zmiana umowy dotycząca taryfy lub adresu do korespondencji.

### **§ 11.**

1. Umowa zawarta na czas nieokreślony może być rozwiązana przez każdą ze stron za uprzednim trzymiesięcznym okresem wypowiedzenia dokonany w każdym czasie, przez złożenie pisemnego oświadczenia woli w siedzibie przedsiębiorstwa lub przesłania listem poleconym.

2. Umowa zawarta na czas określony może być rozwiązana przez każdą ze stron za uprzednim jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia dokonany w każdym czasie, przez złożenie pisemnego oświadczenia woli w siedzibie przedsiębiorstwa lub przesłania listem poleconym.

3. Umowa może być rozwiązana w drodze porozumienia stron.

4. Umowa wygasa w przypadku śmierci odbiorcy będącego osobą fizyczną, upadłości strony, utraty przez przedsiębiorstwo zezwolenia.

## **§ 12.**

Po rozwiązaniu umowy przedsiębiorstwo dokonuje zamknięcia przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego oraz demontuje wodomierz główny.

## **ROZDZIAŁ IV**

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

## **§ 13.**

1. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo z odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków.
2. Ceny usług, które nie są zawarte w taryfach Przedsiębiorstwo ustala w cenniku, który jest dostępny w siedzibie Przedsiębiorstwa oraz w Biuletynie Informacji Publicznej.

## **§ 14.**

1. Ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie odczytu wodomierza głównego.
2. W przypadku zawarcia umów z osobami korzystającymi z lokali w budynkach wielolokalowych, ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie wodomierzy zainstalowanych przy wszystkich punktach czerpalnych, z uwzględnieniem różnicy wynikającej pomiędzy odczytem wodomierza głównego, a sumą odczytanych wodomierzy przy punktach czerpalnych.
3. Odczyty wodomierzy głównych dokonywane są raz na miesiąc (miesięczny okres rozliczeniowy) albo raz na kwartał (trzymiesięczny okres rozliczeniowy), w zależności od uzgodnień stron przy zawieraniu umowy na dostawę wody i odprowadzenie ścieków.
4. W przypadku braku możliwości odczytania stanu wodomierza głównego, dla określenia zużycia wody stosuje się metodę szacowania średniego zużycia z ostatnich 6 miesięcy, a jeżeli ten okres jest krótszy, to z tego całego okresu.

## **§ 15.**

1. Ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.
2. W braku możliwości odczytu urządzeń pomiarowych, stosuje się metodę szacowania średniego odprowadzenia ścieków z ostatnich 6 miesięcy, a jeżeli ten okres jest krótszy, to z tego całego okresu.
3. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzanych ścieków ustala się jako równą ilości dostarczonej wody (dotyczy tylko sytuacji jednoczesnego dostarczania wody).

## **§ 16.**

1. W rozliczeniach ilości odprowadzanych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłączenie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy.
2. W przypadku poboru wody z ujęć odbiorcy ilość ścieków wprowadzonych do urządzeń przedsiębiorstwa ustala się na podstawie wskazań wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy na własnych ujęciach.

#### **§ 17.**

1. Strony określają w umowie okres obrachunkowy oraz skutki niedotrzymania terminu zapłaty jak również sposób uiszczania opłat.
2. Wniesienie przez odbiorcę reklamacji, co do wysokości faktury, nie wstrzymuje obowiązku uregulowania należności.

#### **§ 18.**

1. Odbiorca reguluje należności za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki na podstawie faktur wystawianych przez przedsiębiorstwo w okresach obrachunkowych określonych w umowie.
2. Należności za dostarczoną wodę odbiorca reguluje zgodnie z umową, na podstawie odczytu wodomierza głównego dokonywanego w terminach określonych w umowie.
3. Odbiorcy, którzy zawarli umowę po wejściu w życie niniejszego regulaminu co do zasady nie mogą rozliczać się za zużycie wody w formie ustanowionej opłaty ryczałtowej. W wyjątkowych sytuacjach przedsiębiorstwo może zgodzić się na tymczasowe rozliczanie się za zużytą wodę wg opłaty ryczałtowej do dnia zainstalowania urządzenia pomiarowego, jednak nie dłużej niż 6 miesięcy, liczonych od dnia powstania konieczności rozliczania się opłatą ryczałtową.
4. Przedsiębiorstwo może zainstalować na własny koszt, za zgodą odbiorcy usług, wodomierz przedpłatowy w sytuacji kiedy przedsiębiorstwo jest uprawnione do wstrzymania świadczenia usług, o których mowa w art. 8 ust. 1 pkt 2 ustawy.

### **ROZDZIAŁ V**

#### **WARUNKI PRZYŁĄCZENIA DO SIECI ORAZ ODBIÓR PRZYŁĄCZA**

#### **§ 19.**

1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie, o ile spełnione są warunki przyłączenia określone w niniejszym regulaminie, oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług.
2. Przedsiębiorstwo po otrzymaniu wniosku określa warunki techniczne przyłączenia do posiadanej sieci.
3. Warunkiem przystąpienia do wykonania robót przyłączeniowych jest wcześniejsze uzgodnienie dokumentacji technicznej z przedsiębiorstwem.
4. Przed zawarciem umowy przedsiębiorstwo dokonuje odbioru technicznego

wykonanego przyłącza w formie protokołu odbioru, celem stwierdzenia czy zostały spełnione warunki techniczne.

5. Umowa określi zakres utrzymywania przyłączy przez przedsiębiorstwo.

## **§ 20.**

Z wnioskiem o wydanie technicznych warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej może występować osoba posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci.

## **§ 21.**

1. Wniosek o wydanie technicznych warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej powinien w szczególności zawierać:

- 1) oznaczenie wnioskodawcy,
- 2) określenie:
  - a) rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
  - b) charakterystyki zużycia wody,
  - c) rodzaju i ilości, a w przypadku przemysłowych odbiorców usług również jakości odprowadzanych ścieków,
  - d) przeznaczenia wody,
- 3) informacje określające charakterystykę techniczną obiektu, do którego będzie dostarczana woda, a w szczególności:
  - a) powierzchnię użytkową i rodzaj lokali (mieszkalne, użytkowe) w budynkach zasilanych w wodę,
  - b) wyposażenie lokali i obiektów w urządzenia zużywające wodę i odprowadzające ścieki,
- 4) proponowany termin rozpoczęcia poboru wody.

2. Do wniosku, o którym mowa w ust. 1, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci, powinna załączyć:

- 1) dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek,
- 2) mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości, o której mowa w ust. 1, względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

## **§ 22.**

1. Przedsiębiorstwo określa warunki przyłączenia i przekazuje wnioskodawcy w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia złożenia wniosku. W szczególnie uzasadnionych przypadkach termin ten może ulec przedłużeniu.

2. Warunki przyłączenia są ważne dwa lata od dnia ich określenia.

3. Warunki przyłączenia powinny określać w szczególności:

- 1) miejsca i sposób przyłączenia sieci wodociągowej i kanalizacyjnej z instalacjami odbiorcy,
- 2) przepływ obliczeniowy wody lub urządzenia sanitarne i techniczne, w których zużywana jest woda i odprowadzane są ścieki,



- 3) wymagania dotyczące:
    - a) miejsca zainstalowania wodomierza głównego,
    - b) miejsca zainstalowania urządzenia pomiarowego,
    - c) jakości odprowadzanych ścieków,
  - 4) termin ważności warunków przyłączenia.
4. Warunkiem przystąpienia do wykonania robót przyłączeniowych jest wcześniejsze uzgodnienie dokumentacji technicznej z Przedsiębiorstwem.

### **§ 23.**

1. Przedsiębiorstwo uzgadnia projekty budowlano-wykonawcze rozbudowy urządzeń zaopatrzenia w wodę i urządzeń kanalizacyjnych oraz budowy przyłączy wodociągowo-kanalizacyjnych w terminie 14 dni od daty wpływu dokumentacji.
2. Przedsiębiorstwu przysługuje prawo:
  - 1) kontroli wszelkich prac związanych z budową urządzeń zaopatrzenia w wodę i urządzeń kanalizacyjnych pod względem zgodności ich realizacji z wydanymi warunkami przyłączenia, projektem, pozwoleniem na budowę i warunkami technicznymi wykonania,
  - 2) egzekwowania wydanych zaleceń warunkujących prawidłowe funkcjonowanie i eksploatację realizowanych sieci i podłączeń.
3. Przedsiębiorstwo dokonuje odbioru technicznego potwierdzającego:
  - a. sprawność techniczną wybudowanego urządzenia lub przyłącza wodociągowo-kanalizacyjnego;
  - b. zgodność urządzenia lub przyłącza wodociągowo-kanalizacyjnego z dokumentacją projektową oraz warunkami przyłączenia;
4. Z odbioru technicznego sporządza się protokół spisany między przedstawicielami stron uczestniczących w inwestycji (inwestor, wykonawca) i przedsiębiorstwa.
5. Przedsiębiorstwo uruchamia przyłączy wodociągowe i rozpoczyna dostawę wody oraz odprowadzanie ścieków bez zbędnej zwłoki od odbioru technicznego, jednak nie później niż 7 dni od daty zawarcia umowy i zamontowania wodomierza głównego.

### **§ 24.**

1. Przedsiębiorstwo, ma prawo odmówić przyłączenia do sieci, jeżeli przyłączy zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia.
2. Przedsiębiorstwo może odmówić wydania warunków technicznych, jeżeli nie posiada technicznych i finansowych możliwości wykonania przyłączenia, z zastrzeżeniem § 25.

### **§ 25.**

1. Gmina odmawia przyłączenia do sieci wodociągowej albo kanalizacyjnej, jeżeli z wieloletniego planu finansowego Gminy Polanów nie wynika planowana budowa urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych na danym obszarze. Odmowę gmina przesyła wnioskodawcy na piśmie wraz z uzasadnieniem w terminie 14 dni od dnia otrzymania wniosku o przyłączenie do sieci.
2. Jeżeli osoba ubiegająca się o przyłączenie wyraża wolę budowy urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych, gmina może zawrzeć z taką osobą umowę o wspólną realizację inwestycji. Umowa określi warunki realizacji inwestycji,

przejęcia sieci przez gminę oraz zasady przyłączania się do tych urządzeń kolejnych podmiotów, o ile taka sytuacja jest przewidywana w chwili zawierania umowy.

3. Po zawarciu przedmiotowej umowy, przedsiębiorstwo określi warunki techniczne przyłączenia.

## ROZDZIAŁ VI

### MOŻLIWOŚĆ DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO- -KANALIZACYJNYCH

#### § 26.

Odbiorca odpowiada za zapewnienie niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie, chyba że umowa stanowi inaczej.

#### § 27.

Potencjalni odbiorcy mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności do usług:

- 1) w Urzędzie Gminy Polanów, który udostępnia nieodpłatnie do wglądu:
  - a) studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy,
  - b) miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego,
  - c) niniejszy regulamin,
  - d) warunki udzielania zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków,
- 2) w Przedsiębiorstwie, które udostępnia nieodpłatnie do wglądu:
  - a) wieloletnie plany rozwoju i modernizacji,
  - b) niniejszy regulamin.

## ROZDZIAŁ VII

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

#### § 28.

1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielenia odbiorcom usług informacji dotyczących występujących zakłóceń zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków oraz awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
2. Wstrzymanie zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców w przypadkach, gdy występują warunki stwarzające zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiające świadczenia usług, w szczególności gdy:
  - 1) z powodu nagłej awarii sieci nie ma możliwości prowadzenia zaopatrzenia w

- wodę lub odprowadzania ścieków,
- 2) dalsze funkcjonowanie sieci stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska.
  3. O przerwach w dostawie wody wynikających z planowanych prac konserwacyjno-remontowych Przedsiębiorstwo powiadomi odbiorcę najpóźniej na dwa dni przed jej planowanym terminem.
  4. W przypadku, gdyby przerwa trwała dłużej niż 12 godzin, należy o tym powiadomić odbiorców minimum na 7 dni przed nią. W takim przypadku Przedsiębiorstwo zapewni zastępczy punkt poboru wody.

## ROZDZIAŁ VIII

### STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG, A W SZCZEGÓLNOŚCI SPOSOBY REKLAMACJI ORAZ WYMIANY INFORMACJI DOTYCZĄCYCH W SZCZEGÓLNOŚCI ZAKŁÓCEŃ W DOSTAWIE WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

#### § 29.

Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania na żądanie odbiorców informacji o świadczonych usługach, treści umów, o zakłóceniach w dostawie wody i odprowadzeniu ścieków, nie później niż w ciągu:

- a) 12 godzin - na telefoniczne żądanie określenia przewidywanego terminu usunięcia przerw i zakłóceń w świadczeniu usług,
- b) 7 dni - na pisemne żądanie usunięcia przerw i zakłóceń, o których mowa w lit. a.;
- c) 14 dni – na pisemne żądanie dotyczące udzielenia informacji o świadczonych usługach, o treści umów i o zakłóceniach w dostawie wody i odprowadzeniu ścieków.

#### § 30.

1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług, wysokość opłat za usługi oraz funkcjonowania przyrządów pomiarowych.
2. Reklamacje co do jakości, ciągłości dostaw i ciśnienia wody powinny być zgłaszane niezwłocznie po dostrzeżeniu zakłócenia.
3. Reklamacje pozostałe powinny być zgłaszane w terminie 14 dni od dnia otrzymania faktury lub dowiedzenia się o zdarzeniu stanowiącym podstawę reklamacji.
4. Reklamacje, o których mowa w ust. 1, wnoszone są na piśmie osobiście przez zainteresowanego w siedzibie Przedsiębiorstwa, listem poleconym lub za pomocą poczty elektronicznej na adres [zuk@polanow.pl](mailto:zuk@polanow.pl).
5. W przypadku złożenia reklamacji drogą elektroniczną, reklamujący zobowiązany jest podać w swoich danych identyfikujących poza imieniem, nazwiskiem, adresem zamieszkania, również numer telefonu, którym umożliwi kontakt w celu ewentualnej weryfikacji osoby składającej reklamację.
6. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwienia reklamacji w terminie 14 dni od daty wpływu. Termin ten może ulec przedłużeniu, jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego.
7. Bieg terminu rozpatrzenia reklamacji zawiesza się w przypadku zaniechania udostępnienia nieruchomości przez odbiorcę, a zaczyna biec dalej po jej udostępnieniu.

## ROZDZIAŁ IX

### WARUNKI DOSTAWY WODY NA CELE PRZECIWPÓŻAROWE

#### § 31.

Woda do celów przeciwpożarowych dla obiektów jest dostępna z hydrantów w miejscowościach Polanów, Naclaw, Krąg zainstalowanych na sieci wodociągowej oraz ze zbiorników wodnych znajdujących się w miejscowościach Gminy Polanów.

### § 32.

Zapewnienie dostawy wody na cele przeciwpożarowe następuje na podstawie umowy zawieranej pomiędzy gminą, przedsiębiorstwem i jednostką straży pożarnej.

### § 33.

Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę straży pożarnej w umownie ustalonych okresach.

### § 34.

Należności za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe reguluje gmina.

## ROZDZIAŁ X

### POSTANOWIENIA KOŃCOWE

### § 35.

1. W sprawach nieobjętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy prawa powszechnie obowiązującego, a w szczególności przepisy ustawy i przepisy wykonawcze do ustawy.
2. Niniejszy regulamin wchodzi w życie w terminie 14 dni od dnia ogłoszenia.
3. Z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie niniejszego regulaminu traci moc obecny regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków wprowadzony uchwałą Rady Miejskiej w Polanowie nr XXXI/267/05 z dnia 27 września 2005 roku.

PRZEWODNICZĄCY RADY

*mgr Józef Wilk*