

**UCHWAŁA NR XXIII/171/21  
RADY GMINY RACZKI**

z dnia 17 września 2021 r.

**w sprawie przyjęcia projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie  
Gminy Raczki**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 1372) w związku z 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 2020 r. poz. 2028) oraz art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 13 lutego 2020 r. o zmianie ustawy – Prawo budowlane oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2020 r. poz. 471, 695 i 782) Rada Gminy Raczki uchwała, co następuje:

**§ 1.** Przyjmuje się projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Raczki, sporządzony 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), stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

**§ 2.** Zobowiązuje się Przewodniczącego Rady Gminy Raczki do przedłożenia organowi regulacyjnemu - Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Białymstoku Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie projektu nowego brzmienia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Raczki, przyjętego niniejszą uchwałą, celem zaopiniowania.

**§ 3.** Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady

**Piotr Słowikowski**

## **REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY RACZKI**

### **Rozdział 1. Przepisy ogólne**

§ 1. Regulamin określa zasady zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Raczki, w tym wzajemne prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.

§ 2. 1. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o „ustawie”, należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028, z późn. zm.).

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

### **Rozdział 2.**

#### **Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków**

§ 3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków ma obowiązek:

- 1) zapewnić utrzymanie i prawidłowe funkcjonowanie, będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych oraz przyłączy wodociągowych i przyłączy kanalizacyjnych;
- 2) zapewnić ciągłość i niezawodność dostaw wody do nieruchomości, dla której zawarto umowę, zgodnie z wydanymi „Warunkami technicznymi przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej” oraz zawartą umową, w ilości nie mniejszej niż 1 m<sup>3</sup>/dobę, o ciśnieniu umożliwiającym użytkowanie wody, nie mniejszym niż 0,1 MPa (1 bar) i nie większym niż 0,6 MPa (6 barów), mierzonym na wylocie zaworu zestawu wodomierza głównego;
- 3) zapewnić dostawę wody o jakości odpowiadającej wodzie przeznaczonej do spożycia przez ludzi, określonej w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 ustawy, w tym zgodnej z wymaganiami bakteriologicznymi, fizykochemicznymi i organoleptycznymi;
- 4) zakupić, zainstalować i utrzymywać na koszt własny wodomierz główny;
- 5) zapewnić ciągłość i niezawodność odprowadzania ścieków z nieruchomości, dla której zawarto umowę, zgodnie z wydanymi „Warunkami technicznymi przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej” oraz zawartą umową, w ilości nie mniejszej niż 1 m<sup>3</sup>/dobę, o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami określonymi w art. 9-11 ustawy;
- 6) odprowadzać wprowadzane ścieki do posiadanych urządzeń kanalizacyjnych;
- 7) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody i jakości odprowadzanych ścieków bytowych i przemysłowych oraz kontrolę przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych;
- 8) informować o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w sposób określony w przepisach wydanych na podstawie art. 13 ustawy.

**§ 4.** 1. Odbiorca usług zobowiązany jest do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami ustawy i niepowodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne oraz nieutrudniający działalności przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

2. Szczegółowe prawa i obowiązki odbiorcy usług określa umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

### **Rozdział 3.**

#### **Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług**

**§ 5.** 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.

**§ 6.** 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawiera umowę na wniosek przyszłego odbiorcy usług.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia w swojej siedzibie oraz na swojej stronie internetowej wzór wniosku o zawarcie umowy oraz ogólne warunki zawierania umów.

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

- 1) dane niezbędne do jednoznacznej identyfikacji wnioskodawcy;
- 2) wskazanie nieruchomości, której dotyczyć ma umowa;
- 3) oświadczenie wnioskodawcy, czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też posiada własne ujęcie wody;
- 4) oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków;
- 5) oświadczenie wnioskodawcy o wskazanie przeznaczenia pobieranej wody oraz jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy (bytowe lub przemysłowe).

**§ 8.** 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne sporządza i przedkłada wnioskodawcy projekt umowy niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku o zawarcie umowy.

2. Umowa z odbiorcą usług może zostać zawarta w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub poza nim. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, odbiorcy usług będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od takiej umowy w terminach i zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287 z późn. zm.).

**§ 9.** 1. Wszelkie zmiany faktyczne i prawne skutkujące zmianą treści umowy odbiorca usług powinien zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu w ciągu 7 dni.

2. Nie wymaga zmiany umowy zastosowanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nowej taryfy lub grupy taryfowej.

3. Zmiana okresu rozliczeniowego stanowi zmianę umowy.

4. Rozwiązanie lub wygaśnięcie umowy skutkuje zastosowaniem przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne środków technicznych uniemożliwiających dalsze korzystanie z usług poboru wody lub odprowadzania ścieków.

**§ 10.** 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 niniejszego Regulaminu.

## **Rozdział 4.**

### **Sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach**

**§ 11.** 1. Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków stanowi taryfa, wprowadzona zgodnie z procedurą określoną w ustawie, zawierająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, a także ilość wody dostarczonej do nieruchomości i odpowiednio ilość odprowadzonych ścieków, określone zgodnie z art. 27 ustawy.

2. W umowie wskazana jest taryfa obowiązująca w dniu zawarcia umowy z odbiorcą usług.

3. Stosowanie przez przedsiębiorstwo wodociągowe-kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających z nowych, prawidłowo podanych do wiadomości publicznej taryf, nie wymaga odrębnego informowania odbiorców o ich wysokości.

4. W przypadku, gdy zmiana cen i stawek opłat następują w okresie między odczytami stanu wodomierza lub urządzenia pomiarowego, ilość pobranej wody i odprowadzanych ścieków przed i po zmianie ustala się proporcjonalnie do upływu czasu.

5. Ceny usług wodociągowych lub kanalizacyjnych, które nie są zawarte w taryfie, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa w cenniku usług dostępnym w jego siedzibie oraz na stronie internetowej.

**§ 12.** 1. Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego. W razie braku wodomierza głównego ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 27 ust. 3 ustawy.

2. W przypadku niesprawności wodomierza lub braku możliwości odczytu, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza, a gdy nie jest to możliwe, na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średnio miesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy niesprawności wodomierza głównego.

3. Postanowienia ust. 2 stosuje się odpowiednio w przypadku braku możliwości odczytania wodomierza głównego przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w okresie rozliczeniowym z powodu braku do niego dostępu. Wystawione w takich przypadkach faktury rozliczane są po odczytaniu wskazań wodomierza głównego.

**§ 13.** 1. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

2. Odbiorca usług zobowiązany jest powiadomić przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o posiadanych własnych ujęciach wody w celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków. Sposób rozliczeń w takim przypadku określa umowa.

3. Przy 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 zamontowanego przez odbiorcę usług na wewnętrznej instalacji wodociągowej.

4. Zasady montażu dodatkowego wodomierza oraz zasady rozliczeń ilości odprowadzanych ścieków z uwzględnieniem wskazań dodatkowego wodomierza określa umowa.

**§ 14.** Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług określone są w umowie.

**§ 15.** Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków, świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura.

## **Rozdział 5.**

### **Warunki przyłączenia do sieci**

**§ 16. 1.** Określenie warunków przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek podmiotu ubiegającego się o przyłączenie, w trybie i na zasadach zawartych w przepisach art. 19a ustawy.

2. Celem złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci osoba ubiegająca się o przyłączenie może skorzystać z wzorów wniosków i oświadczeń dostępnych w siedzibie oraz na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

3. Wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci zawiera co najmniej informacje, o których mowa w art. 19a ust. 4 ustawy, jak również powinien zawierać:

- a) dane umożliwiające bezzwłoczny kontakt z wnioskodawcą (adres do korespondencji, jeśli jest inny od miejsca zamieszkania/siedziby, numer telefonu lub adres e-mail);
- b) informację o posiadanych własnych ujęciach wody;
- c) wskazanie proponowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i odprowadzania ścieków;
- d) w przypadku wystąpienia w imieniu inwestora pełnomocnika – pisemne upoważnienie inwestora dla pełnomocnika.

**§ 17. 1.** Po pisemnym potwierdzeniu daty złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje kwalifikacji terminu jego rozpoznania i wydaje warunki, bądź odmawia ich wydania, w terminie:

- a) 21 dni - w przypadku budynków mieszkalnych jednorodzinnych, w tym znajdujących się w zabudowie zagrodowej;
- b) 45 dni - w pozostałych przypadkach.

2. W szczególnie uzasadnionych przypadkach przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może przedłużyć terminy określone w ust. 1 odpowiednio o kolejne 21 lub 45 dni, po uprzednim zawiadomieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci z podaniem uzasadnienia przyczyn tego przedłużenia.

**§ 18.** Warunki techniczne przyłączenia powinny określać co najmniej:

- 1) lokalizację nieruchomości, która ma zostać przyłączona do sieci;
- 2) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci;
- 3) parametry techniczne przyłącza;
- 4) miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego;
- 5) maksymalną ilość wody dostarczonej do nieruchomości z podziałem na poszczególne cele;
- 6) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich rodzaj;
- 7) wskazanie obowiązków inwestora związanych ze zgłoszeniem przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu wykonania przyłącza;
- 8) wskazanie zasad dokonywania odbioru przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wykonanego przyłącza;
- 9) okres ważności wydanych warunków przyłączenia.

**§ 19. 1.** Warunki przyłączenia do sieci dotyczą stanu prawnego i faktycznego nieruchomości opisanych we wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej, a w przypadku ich zmiany należy wystąpić z nowym wnioskiem o przyłączenie.

2. Warunki przyłączenia do sieci są ważne przez okres 2 lat od dnia ich wydania.

## **Rozdział 6.**

### **Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych**

§ 20. 1. Dostęp do usług przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wyznaczają techniczne możliwości istniejących urządzeń, do których przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne posiada tytuł prawny: ich usytuowanie, stan, przepustowość, zdolność produkcyjna oraz lokalizacja nieruchomości.

2. Możliwość dostępu do usług wodociągowych i kanalizacyjnych w przyszłości określają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

3. Potencjalni odbiorcy usług wodociągowych i/lub kanalizacyjnych mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności tych usług w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

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

- 1) parametry techniczne posiadanych urządzeń wodociągowych, w szczególności przepustowość i ciśnienie panujące w miejscu planowanego przyłączenia nieruchomości, są odpowiednie do zapewnienia przyszłemu odbiorcy usług dostarczania wody w wymaganej ilości, w tym z odpowiednim strumieniem objętości i pod odpowiednim ciśnieniem, przy zachowaniu warunków dostarczania wody, ustalonych dla przyłączonych już nieruchomości;
- 2) parametry techniczne posiadanych urządzeń kanalizacyjnych, w szczególności przepustowość w miejscu planowanego przyłączenia nieruchomości oraz technologia oczyszczania ścieków, są odpowiednie do zapewnienia przyszłemu odbiorcy usług odprowadzania ścieków w wymaganej ilości, w tym z odpowiednim strumieniem objętości, przy zachowaniu warunków odprowadzania ścieków ustalonych dla przyłączonych już nieruchomości.

2. W celu uzyskania dostępu do usług wodociągowych lub kanalizacyjnych należy wykonać przyłącze o parametrach technicznych zgodnych z uzyskanymi od przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego "Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej".

## **Rozdział 7.**

### **Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza**

§ 22. 1. Warunkiem przystąpienia do wykonania robót przyłączeniowych jest pisemne lub telefoniczne zgłoszenie przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu zamiaru budowy przyłącza co najmniej 3 dni przed jego rozpoczęciem.

2. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia nieruchomości do sieci.

3. Odbiór wykonywany jest przed zasypaniem przyłącza, przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron (odbiorcy usług i przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego). Wszelkie odcinki przyłącza ulegające zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.

4. Zakres kontroli przed zasypaniem przyłącza może obejmować w szczególności:

- 1) sposób włączenia przyłącza do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej;
- 2) sprawdzenie podsypki i obsypki rur dla przyłącza wodociągowego i dla przyłącza kanalizacyjnego;
- 3) sprawdzenie szczelności przyłącza wodociągowego na ciśnienie w sieci;
- 4) sprawdzenie szczelności przyłącza kanalizacyjnego;
- 5) sprawdzenie sposobu połączenia własnego ujęcia wody z instalacją wewnętrzną odbiorcy usług;
- 6) sprawdzenie odłączenia szamba w przypadku budowy przyłącza kanalizacyjnego;
- 7) sprawdzenie wykonania studni wodomierzowych i kanalizacyjnych, w tym sprawdzenie ich szczelności;
- 8) sprawdzenie wykonania podejścia pod montaż wodomierza głównego.

5. Podstawę do przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej oraz do zawarcia umowy z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym stanowi protokół odbioru technicznego wykonanego przyłącza z wynikiem pozytywnym.

6. Protokół odbioru przyłącza powinien zawierać co najmniej:

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

7. Protokół odbioru przyłącza stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonanego podłączenia.

8. Rozpoczęcie świadczenia usług następuje bezzwłocznie po dokonaniu pozytywnego odbioru technicznego przyłącza, montażu wodomierza głównego – w przypadku przyłącza wodociągowego – oraz po zawarciu umowy z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.

## **Rozdział 8.**

### **Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków**

§ 23. W przypadku nieprzewidzianego braku możliwości zapewnienia ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek:

- 1) poinformować niezwłocznie o tym fakcie odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, w szczególności w lokalnych środkach masowego przekazu i na swojej stronie internetowej, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody, jeżeli jest on możliwy do przewidzenia;
- 2) zapewnienia odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformowania odbiorców usług o lokalizacji takich punktów na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób;
- 3) podjąć, w zakresie w jakim jest to możliwe, niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody.

§ 24. 1. O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług, na swojej stronie internetowej, poprzez komunikaty w lokalnych mediach, tablice informacyjne, telefoniczne lub w inny zwyczajowo przyjęty przez przedsiębiorstwo sposób, co najmniej na 2 dni przed dniem, w którym przerwa w świadczeniu usług się rozpocznie.

2. Jeżeli planowane jest odcięcie dostaw wody lub zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego, przedsiębiorstwo informuje, w sposób opisany powyżej, 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.

## **Rozdział 9.**

### **Standardy obsługi odbiorców usług, w tym sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków**

§ 25. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za obsługę odbiorców usług oraz podmiotów ubiegających się o przyłączenie do sieci, w tym informowanie ich o obowiązujących przepisach i regulacjach i umowach oraz o wynikających z nich prawach i obowiązkach, a także przyjmowania reklamacji, jak również do informowania 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.

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

- a) wskazanie komórki organizacyjnej upoważnionej do kontaktów z odbiorcami usług oraz podmiotami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji;
- b) dane umożliwiające kontakt;
- c) godziny przyjmowania reklamacji oraz udzielania informacji,  
były udostępnione w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz na jego stronie internetowej.

**§ 27.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby w jego siedzibie lub na jego stronie internetowej udostępnione były następujące:

1. Dokumenty w aktualnym brzmieniu:

- a) obowiązująca na terenie Gminy Raczki taryfa;
- b) niniejszy Regulamin;
- c) tekst jednolity ustawy (w przypadku braku tekstu jednolitego – tekst ujednolicony);
- d) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody.

2. Informacje dotyczące:

- a) szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów;
- b) procedury reklamacyjnej;
- c) sposobu rozstrzygania, zgodnie z ustawą, spraw spornych w przedmiocie:
  - odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
  - odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości, osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

**§ 28. 1.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielania wszelkich istotnych informacji dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków;
- 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej i/lub 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 pisemnie albo za pośrednictwem telefonu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym, niż 3 dni.

3. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie 14 dni od otrzymania prośby chyba, że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zazaczyła, iż informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 2.

4. Jeżeli udzielenie informacji wymaga ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust 2 i 3, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przed upływem terminów wskazanych w ust. 2 i 3, informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielenia odpowiedzi.



**§ 29.** 1. Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług, w tym w szczególności dotyczących:

- a) wysokości naliczonych odbiorcy opłat za takie usługi;
- b) ilości i jakości świadczonych usług.

2. Wszystkie reklamacje dotyczące usług można zgłaszać w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego osobiście do protokołu lub w formie pisemnej na jego adres siedziby 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. Reklamacja dotycząca naruszenia jakości, ciągłości dostaw i ciśnienia wody powinna być dokonana niezwłocznie po wystąpieniu zakłócenia w celu dokonania sprawdzenia przez przedsiębiorstwo wodno-kanalizacyjne.

5. Inne reklamacje odbiorca usług może zgłaszać w terminie 21 dni od daty otrzymania faktury lub zdarzenia stanowiącego podstawę reklamacji.

**§ 30.** 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację i udzielić 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.

2. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Możliwe jest także udzielenie odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną lub w inny sposób, o ile odbiorca usług wskaże taką formę.

3. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do odbiorcy usług, udostępnia on nieruchomość osobom reprezentującym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne. Zaniechanie udostępniania nieruchomości wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji.

4. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w całości lub w części wymaga sporządzenia uzasadnienia.

## **Rozdział 10.**

### **Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe**

**§ 31.** 1. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

2. Zapewnienie dostawy wody na cele przeciwpożarowe następuje na podstawie umowy zawieranej pomiędzy Gminą Raczki a przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.

3. Ilości wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem miejsca i daty poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji przekazywanych przez jednostkę straży pożarnej do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

3. Określona w ust 3 informacja stanowi podstawę do rozliczeń za pobraną wodę pomiędzy Gminą Raczki a przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.

4. Przy rozliczeniach za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosuje się ceny ustalone w taryfie.

## **Rozdział 11.**

### **Postanowienia końcowe**

**§ 32.** Z chwilą wejścia w życie niniejszego Regulaminu traci moc dotychczasowy Regulamin.