

z dnia 28 lutego 2019 r.

**w sprawie przyjęcia projektu "Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Istebna i przekazania go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu"**

Na podstawie art.18 ust.2 pkt 15, ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (tj.Dz.U. z 2018r. poz. 994 ze zm.) oraz art.19 ust.1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj.Dz.U. z 2018 r. poz.1152 ze zm.) Rada Gminy Istebna uchwala co następuje:

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

§ 2. Projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Istebna przekazuje się do zaopiniowania do organu regulacyjnego tj. Regionalnego Dyrektora Zarządu Gospodarki Wodnej w Katowicach Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.

§ 3. Wykonanie Uchwały powierza się Wójtowi Gminy.

§ 4. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady

  
Stanisław Legierski

Załącznik do uchwały Nr V/35/2019

Rady Gminy Istebna

z dnia 28 lutego 2019 r.

## **Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązujący na terenie gminy Istebna**

### **Rozdział 1.**

#### **Postanowienia ogólne**

§ 1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Istebna, zwany dalej Regulaminem, określa prawa i obowiązki Przedsiębiorstwa wodno-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Istebna.

Ileokroć w Regulaminie mowa jest o

1/"ustawie" – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j.: Dz. U z 2018 r. poz. 1152, ze zm.)

2/"przedsiębiorstwie" należy przez to rozumieć jednostkę organizacyjną Urząd Gminy Istebna prowadzącą działalność w zakresie zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków.

Gmina wykonuje swoją działalność w oparciu o ustawę i zgodnie z art. 16 ust. 3 ustawy jest zwolniona z obowiązku uzyskania zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

### **Rozdział 2.**

#### **II Minimalny poziom usług świadczonych w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków**

§ 2. Przedsiębiorstwo na podstawie zawartej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków

1/dostarcza Odbiorcy wodę:

- a) pod odpowiednim ciśnieniem w przyłączy nie niższym niż 0,05 MPa.
- b) normatywnej jakości odpowiadającej wodzie przeznaczonej do spożycia przez ludzi określonej w przepisach wydanych na podstawie art.13 ustawy.
- c) w ilości nie mniejszej niż 0,1 m<sup>3</sup>/osobę/dobę.

2/odbiera ścieki w sposób ciągły, o stanie i składzie zgodnym z przepisami art.9 – 11 ustawy w ilości nie mniejszej niż 0,1 m<sup>3</sup>/osobę/dobę

Umowa określa rodzaj ścieków odprowadzanych przez Odbiorcę oraz dopuszczalny poziom zanieczyszczeń tych ścieków.

Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do informowania odbiorców usług o jakości wody przeznaczonej do spożycia .

Jakość wody stwierdza się u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym.

§ 3. Przedsiębiorstwo ma obowiązek dokonywać kontroli funkcjonowania wodomierzy:

z własnej inicjatywy, bez pobierania opłat.

na wniosek odbiorcy wody, jednakże w przypadku, gdy badanie legalizacyjne nie potwierdzi niesprawności wodomierza, koszty związane z jego sprawdzeniem ponosi odbiorca.

Przedsiębiorstwo ma prawo kontrolować odprowadzane ścieki pod względem ich zgodności z obowiązującymi normami oraz sygnalizować właściwym władzom o wszelkich zagrożeniach spowodowanych przez dostawcę ścieków na skutek przekroczenia tych norm.

Przedsiębiorstwo określa jakość dostarczanych ścieków w pierwszej studzience od strony budynku na przykanaliku będącym na majątku gminy (granica podziału stron).

Przedsiębiorstwo ma prawo obciążać dostawcę ścieków kosztami wykonanych przez siebie kontroli i analiz, jeżeli zostanie stwierdzone nieprawidłowe eksploataowanie instalacji kanalizacyjnej przekraczające dopuszczalne warunki.

**§ 4.** Instalowanie i utrzymanie u Odbiorcy wodomierza głównego należy do obowiązków Przedsiębiorstwa.

Instalowanie i utrzymanie wodomierzy dodatkowych i urządzeń pomiarowych należy do obowiązków odbiorcy usług. Dotyczy to również urządzeń znajdujących się za zaworem wodomierza głównego takich jak reduktor, zawór antyssażeniowy czy filtr wody.

Zawór za wodomierzem głównym jest miejscem wydania rzeczy w rozumieniu Kodeksu cywilnego, jak również miejscem rozdziału obowiązków Odbiorcy usług i Przedsiębiorstwa.

**§ 5.** Uprawnieni przedstawiciele Przedsiębiorstwa mają prawo wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń każdego, kto korzysta z usług – bez odszkodowania, w celu montażu, demontażu lub wymiany wodomierza głównego oraz w celu przeprowadzenia kontroli urządzenia pomiarowego, wodomierza głównego lub wodomierzy zainstalowanych dla lokali oraz wodomierzy dodatkowych i dokonania odczytu ich wskazań, dokonania badań i pomiarów, przeprowadzenia przeglądu i napraw urządzeń posiadanych przez Przedsiębiorstwo, a także sprawdzenia ilości i jakości ścieków wprowadzanych do sieci, oraz kontroli legalności podłączeń w budynkach znajdujących się na terenie nieruchomości.

**§ 6.** Awaryje występujące na przyłączach będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa usuwane są przez Przedsiębiorstwo i na jego koszt z wyjątkiem usuwania zatorów i uszkodzeń powstałych z winy Odbiorcy usług. Prace naprawcze podejmowane są w możliwie najkrótszym terminie od otrzymania wiadomości o wystąpieniu uszkodzenia.

**§ 7.** W sytuacji, gdy awaria ma miejsce na przyłączach będących w posiadaniu Odbiorcy usług, jest on zobowiązany do natychmiastowego powiadomienia Przedsiębiorstwa o zaistniałym zdarzeniu i bezzwłocznego usunięcia awarii rozpoczynając prace naprawcze nie później niż przed upływem 12 godzin od wystąpienia awarii.

Po otrzymaniu informacji o wystąpieniu uszkodzenia Przedsiębiorstwo może zastosować odcięcie dostawy wody do uszkodzonego przyłącza do czasu usunięcia awarii w celu zminimalizowania strat wody i ewentualnych innych szkód. Odcięcie takie polega na zamknięciu zasowy połączeniowej, o ile pozwalają na to uwarunkowania techniczne tzn. nie skutkuje to przerwaniem dostawy do innych Odbiorców usług.

Jeżeli Odbiorca usług nie wywiązuje się z opisanych powyżej obowiązków i nie ma możliwości technicznych natychmiastowego przerwania świadczenia usług, a istnienie awarii utrudnia świadczenie usług dla innych Odbiorców lub awaria wyrządza szkody Przedsiębiorstwu lub osobom trzecim, to Przedsiębiorstwo ma prawo usunąć awarię we własnym zakresie, a kosztami obciążyć Odbiorcę – posiadacza uszkodzonego przyłącza.

Odbiorca usług ponosi pełną odpowiedzialność wobec osób trzecich za szkody wyrządzone awarią na przyłączy będącym w jego posiadaniu, a także za straty i szkody poniesione z tego powodu przez Przedsiębiorstwo.

**§ 8.** Gdy awaria ma miejsce na rurociągu będącym elementem instalacji wewnętrznej (w przypadku wodociągów – za wodomierzem głównym) Odbiorca usług jest zobowiązany usunąć awarię własnym staraniem i na własny koszt. Odbiorca ponosi odpowiedzialność (pokrywa koszt) za całą ilość wody, która przepływie przez wodomierz główny zainstalowany na przyłączy wodociagowym. W przypadku korzystania również z przyłącza do sieci kanalizacyjnej i braku urządzenia pomiarowego na przyłączy kanalizacyjnym powyższe dotyczy również odpłatności za odprowadzone ścieki, jeżeli woda z uszkodzenia została odprowadzona systemem kanalizacyjnym.

### **Rozdział 3.**

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

**§ 9. 1.** Przedsiębiorstwo dostarcza wodę i odprowadza ścieki na podstawie pisemnych umów zawieranych z Odbiorcami usług zgodnie z ustawą.

2. Warunkami zawarcia umowy są:

- 1) przyłączenie nieruchomości do sieci;
- 2) wystąpienie z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy przez osoby, o których mowa w ustawie.

3. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzania ścieków powinien zawierać:

- 1) imię i nazwisko (nazwę), numer NIP (o ile wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą) oraz adres zamieszkania (siedziby) wnioskodawcy;
- 2) wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę;
- 3) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa, czy też posiada własne ujęcie wody;
- 4) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa, czy też wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków;
- 5) oświadczenie wnioskodawcy na jakie cele będzie wykorzystywał wodę;
- 6) oświadczenie wnioskodawcy jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy (przemysłowe, bytowe albo komunalne).

4. W terminie 14 dni od dnia złożenia przez wnioskodawcę wniosku o zawarcie umowy, Przedsiębiorstwo sporządza i przedkłada przyszłemu Odbiorcy usług projekt umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, z tym zastrzeżeniem, że umowa zostanie zawarta w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku.

5. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków jest zawierana na czas określony lub nieokreślony. W przypadku, gdy tytuł prawny do nieruchomości do której ma być dostarczana woda lub z której mają być odprowadzane ścieki jest określony, umowa jest zawierana na czas określony.

6. Umowa zawierana jest w lokalu Przedsiębiorstwa bądź poza lokalem, przy jednoczesnym udzieleniu Odbiorcy usługi informacji, o których mowa w art. 12 i art. 15 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumentach (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz.134 ze zm.).

7. Przedsiębiorstwo udostępnia na swojej stronie internetowej aktualne obowiązujące wzory wniosków o zawarcie umowy stosowanych w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

#### **Rozdział 4.**

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

**§ 10.** Zasady rozliczeń za zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków prowadzonych przez Przedsiębiorstwo z odbiorcami usług są następujące:

- 1) rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzanie ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcami usług wyłącznie w oparciu o ceny i stawki opłat określone w ogłoszonych taryfach;
- 2) ceny usług niezawartych w taryfach, o których mowa w pkt 1 określa cennik usług dodatkowych, który dostępny jest w siedzibie przedsiębiorstwa i na stronie internetowej przedsiębiorstwa.

**§ 11.** 1. Podstawą do ustalenia ilości dostarczonej wody do nieruchomości stanowią wskazania wodomierza głównego, w tym również w układzie równoległym w przypadku rozdziału instalacji na cele przeciwpożarowe, a także wskazania wodomierzy przy punktach czerpalnych w budynkach wielolokalowych. Wskazania wodomierzy odczytuje przedsiębiorstwo w okresach rozliczeniowych określonych w umowie.

2. W przypadku braku wodomierza głównego ilość dostarczanej wody ustala się zgodnie art. 27 ust. 1 i 3 ustawy.

3. W przypadku braku możliwości odczytania wodomierza głównego przez przedsiębiorstwo w okresie rozliczeniowym z powodu jego niesprawności, ilość dostarczonej 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 średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy niesprawności wodomierza.

4. Ilość odprowadzanych ścieków ustala się zgodnie art. 27 ust. 4 i 5 ustawy.

5. Postanowienia ust. 3 stosuje się odpowiednio w przypadku braku możliwości odczytania wodomierza głównego przez Przedsiębiorstwo w okresie rozliczeniowym z powodu braku do niego dostępu. W takim przypadku należności za dostarczoną wodę rozliczane są po odczytaniu wskazań wodomierza głównego.

**§ 12.** Okres rozliczeniowy obowiązujący odbiorców usług jest określone w umowie, z tym zastrzeżeniem, że jest to okres nie krótszy niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż sześć miesięcy.

§ 13. W przypadku kradzieży, uszkodzenia wodomierza głównego, zerwania plomb lub innej zawinionej przez Odbiorcę niesprawności wodomierza lub urządzenia pomiarowego, Odbiorca będzie zobowiązany do poniesienia kosztów naprawy, wymiany zestawu wodomierzowego lub urządzenia pomiarowego.

## **Rozdział 5.** **Warunki przyłączenia do sieci**

§ 14. Osoba ubiegająca się o przyłączenie jej nieruchomości do sieci składa Przedsiębiorstwu stosowny wniosek, który winien zawierać co najmniej:

- 1) imię i nazwisko (nazwę) wnioskodawcy;
- 2) adres do korespondencji;
- 3) adres podłączanej nieruchomości;
- 4) określenie rodzaju instalacji i urządzeń służących do odbioru usług z podaniem ewentualnych innych źródeł poboru wody;
- 5) określenie ilości przewidywanego poboru wody, jej przeznaczenia oraz charakterystyki zużycia wody;
- 6) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju (w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających);
- 7) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda i/lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie jej powierzchni, sposobu zagospodarowania i przeznaczenia;
- 8) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i dostarczania ścieków.

§ 15. Do wniosku, o którym mowa w § 14, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci załącza:

- 1) oświadczenie o przysługującym wnioskodawcy tytule prawnym do nieruchomości, bądź o korzystaniu z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym;
- 2) mapę w skali 1:500 określającą usytuowanie nieruchomości, o której mowa w pkt 1, względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej z naniesioną granicą własności tej nieruchomości.

§ 16. 1. Jeżeli spełnione są techniczne warunki umożliwiające podłączenie nieruchomości do sieci przedsiębiorstwo w terminie 21 dni od otrzymania prawidłowo wypełnionego wniosku, o którym mowa w § 14 wraz z kompletem załączników, wydaje osobie ubiegającej się o podłączenie nieruchomości, dokument pod nazwą „Warunki techniczne przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej”. W razie braku możliwości podłączenia nieruchomości do sieci przedsiębiorstwo w terminie 21 dni od otrzymania wniosku, informuje o tym na piśmie osobę ubiegającą się o podłączenie.

2. Technicznymi warunkami umożliwiającymi dostęp do usług wodociągowo - kanalizacyjnych są:

- 1) usytuowanie w terenie sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej;
- 2) zapas wydajności urządzeń zamontowanych na powyższych sieciach;
- 3) zainstalowanie wodomierza głównego.

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

- 1) wskazywać miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego i/lub urządzenia pomiarowego i zaworu antyskażeniowego;
- 2) określać jakość odprowadzanych ścieków;
- 3) wskazywać okres ważności wydanych warunków przyłączenia, nie krótszy niż 1 rok.

§ 17. 1. Przed podpisaniem umowy na dostawę wody lub odprowadzanie ścieków Przedsiębiorstwo dokonuje odbioru wykonanego przyłącza pod kątem spełnienia warunków technicznych.

## **Rozdział 6.**

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

§ 18. 1. Odbiorca usług ma prawo dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych jeżeli:

- 1) istnieją techniczne możliwości świadczenia usług;

2) w wyniku przyłączenia zostanie zachowany minimalny poziom usług dla odbiorców usług.

2. Przedsiębiorstwo nie może odmówić przyłączenia nowego odbiorcy do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, jeżeli w wyniku przyłączenia warunki techniczne nie pogorszą się oraz zostanie zachowany minimalny poziom usług, a w szczególności, nie zabraknie wymaganych zdolności produkcyjnych ujęć, stacji uzdatniania i oczyszczalni ścieków oraz zdolności dostawczych istniejących układów dystrybucji wody i odprowadzania ścieków.

3. Przedsiębiorstwo nie może odmówić przyłączenia nowego odbiorcy do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, jeżeli przyłączenie do sieci nie spowoduje obniżenia poziomu usług oraz będą spełnione wymagania określające minimalny poziom usług.

4. Przedsiębiorstwo nie może odmówić przyłączenia do sieci jeżeli przyłączy zostało wykonane po uzyskaniu zgody Przedsiębiorstwa oraz zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi.

5. Techniczne możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych Przedsiębiorstwo w zakresie planowanej budowy nowych urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych zapewnia poprzez udostępnienie wszystkim zainteresowanym aktualnego wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, z zastrzeżeniem art. 21 ust. 7 ustawy.

§ 19. Dostęp do usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo wyznaczają techniczne możliwości istniejących urządzeń tj. ich stan, przepustowość, zdolność produkcyjna oraz lokalizacja nieruchomości.

## **Rozdział 7.**

### **Sposób dokonywania odbioru wykonywanego przyłącza**

§ 20. Osoba ubiegająca się o przyłączenie, powiadamia pisemnie Przedsiębiorstwo na 3 dni robocze przed planowanym terminem rozpoczęcia robót, uzgadniając sposób prowadzenia tych prac oraz warunki i sposób dokonywania przez Przedsiębiorstwo kontroli robót.

§ 21. 1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłączy lub urządzeń Przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z „Warunkami technicznymi podłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej”.

2. Określone w warunkach, o których mowa w ust. 1, próby i odbiory są przeprowadzane przy udziale stron lub ich umocowanych przedstawicieli.

3. Odbiór jest dokonywany przez przedsiębiorstwo dwuetapowo: jako odbiór częściowy w stanie odkrytym po zakończeniu robót montażowych, przed zasypaniem przyłącza oraz odbiór końcowy, na podstawie zgłoszenia dokonywanego każdorazowo przez inwestora (aktualnego lub przyszłego odbiorcę usług) po zakończeniu robót wykonanych na podstawie uprzednio wydanych warunków, o których mowa w ust. 1.

4. Przed zasypaniem należy sporządzić operat geodezyjny, w zakresie wskazanym w warunkach, o których mowa w ust. 1. Obowiązek sporządzenia operatu ciąży na inwestorze.

§ 22. 1. Po zgłoszeniu gotowości do odbioru przez odbiorcę/przedstawiciela odbiorcy usług przedsiębiorstwo uzgadnia jego termin, jednakże nie później niż 14 dni po dacie zgłoszenia.

2. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w § 21 ust. 2 są potwierdzane przez strony w stosownych protokołach.

§ 23. Sposób i formę zgłoszenia odbioru oraz protokołu odbioru określa przedsiębiorstwo.

§ 24. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:

- 1) dane identyfikujące inwestora i adres przyłącza;
- 2) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia);
- 3) rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego;
- 4) skład i podpisy członków komisji dokonującej odbioru;
- 5) ewentualne uwagi dotyczące różnic pomiędzy projektem a realizacją przyłącza.

## **Rozdział 8.**

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

**§ 25.** W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, przedsiębiorstwo ma obowiązek:

- 1) poinformować niezwłocznie odbiorców usług o takich przypadkach, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody;
- 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) o ile jest to możliwe, podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody;
- 4) poinformować odpowiednie gminne dyżurne służby, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług.

**§ 26.** O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków przedsiębiorstwo informuje odbiorców usług, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 3 dni robocze przed planowaną przerwą w świadczeniu usług.

**§ 27.** Przedsiębiorstwo ma prawo wstrzymać lub ograniczyć dostawę wody oraz odprowadzanie ścieków w sytuacjach określonych w art. 8 ust. 1 ustawy.

## **Rozdział 9.**

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

**§ 28.** Przedsiębiorstwo 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 oraz wynikających z nich prawach i obowiązkach, a także przyjmowania reklamacji, jak również o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawiania dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

**§ 29.** Przedsiębiorstwo zapewnia, aby informacje o których mowa w tym paragrafie zawierały co najmniej:

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

**§ 30.** Przedsiębiorstwo zapewnia, aby w jego siedzibie lub na jego stronie internetowej udostępnione były:

- 1) dokumenty:
  - a) aktualnie obowiązujące na terenie Gminy Istebna taryfy cen i stawek opłat;
  - b) niniejszy regulamin;
  - c) aktualny wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, z zastrzeżeniem art. 21 ust. 7 ustawy;
  - d) tekst jednolity ustawy (w przypadku braku tekstu jednolitego – tekst ujednolicony) wraz z aktami wykonawczymi;
- 2) informacje dotyczące:
  - a) szczegółowych warunków 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 rozstrzygnięcia, 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.

§ 31. 1. Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do Przedsiębiorstwa reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług, w tym w szczególności ilości i jakości świadczonych usług, wysokości opłat za takie usługi, funkcjonowania przyrządów pomiarowych niezależnie od ich własności.

2. Reklamacja może być zgłaszana w dowolnej formie (ustnie, telefonicznie, e-mail, pisemnie itp.).

3. Reklamacje powinny zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo nazwę podmiotu zgłaszającego reklamację;
- 2) przedmiot reklamacji;
- 3) uzasadnienie;
- 4) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację.

4. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji w terminie 30 dni od daty wpływu reklamacji w formie pisemnej, chyba że podmiot zgłaszający reklamację wskaże inny sposób kontaktu, z zastrzeżeniem ust. 5.

5. Przedsiębiorstwo wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji w przypadku zaniechania udostępnienia nieruchomości przez Odbiorcę.

§ 32. Odbiorca usług ma obowiązek informowania Przedsiębiorstwa o zmianie danych, w szczególności o zmianie adresu zamieszkania lub adresu do korespondencji.

## **Rozdział 10.**

### **X Warunki dostarczenia wody na cele przeciwpożarowe**

§ 33. Woda do celów przeciwpożarowych jest udostępniana Gminie Istebna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez Przedsiębiorstwo, a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§ 34. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez Komendę Państwowej Straży Pożarnej lub jednostek Ochotniczych Straży Pożarnej.

§ 35. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda jest dostarczana dla innych odbiorców usług, jednostka niezwłocznie przekazuje informacje o ilości wody pobranej.

## **Rozdział 11.**

### **XI Postanowienie końcowe**

§ 36. 1. Traci moc uchwała Nr XXXVIII/345/2002 Rady Gminy Istebna z dnia 9 października 2002 r. w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na obszarze Gminy.



2. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Śląskiego.

Przewodniczący Rady

  
Stanisław Legierski