

**UCHWAŁA NR XXXVII/226/2021  
RADY GMINY ŚWIERZNO  
Z DNIA 17 GRUDNIA 2021 ROKU**

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

Na podstawie art. 19 ust. 1 i ust. 5 pkt 1-9 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028) w zw. z art. 35 ust. 2 ustawy 13 lutego 2020 r. o zmianie ustawy – Prawo budowlane oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2020 r. poz. 471) oraz na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 i art. 40 ust. 1 ustawy z 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2021 r. poz. 1372), uchwala się, co następuje:

**§ 1.** Przyjmuje się projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Świerzno, który stanowi załącznik do uchwały.

**§ 2.** Przekazuje się projekt Regulaminu, o którym mowa w § 1 organowi regulacyjnemu - Państwowemu Gospodarstwu Wodnemu Wody Polskie - Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Szczecinie, z jednoczesnym zawiadomieniem o tym Spółki Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w Świerznie sp. z o.o.

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

**Przewodniczący Rady Gminy**  
  
**Sebastian Ligęza**

## UZASADNIENIE

Zgodnie z art. 19 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, rada gminy, na podstawie projektów regulaminów dostarczania wody i odprowadzania ścieków opracowanych przez przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne, przygotowuje projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków oraz przekazuje go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu, zawiadamiając o tym przedsiębiorstwa

Stosownie do treści art. 19 ust. 3 – 5 ww. ustawy, rada gminy uchwała regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług, w tym: minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków; warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług; sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach; warunki przyłączenia do sieci; warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych; sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza; sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków; standardy obsługi odbiorców usług, w tym sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków; warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe.

Zgodnie ze znowelizowanym przez ustawodawcę art. 19a ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków, kwestie związane z trybem i zasadami składania wniosków o przyłączenie do sieci; terminami rozpatrywania wniosku; podstawą odmowy wydania warunków; ważnością warunków; warunkami odbiorów przyłączy i podstawą odmowy odbioru – stały się materią ustawową, zatem rada gminy nie posiada kompetencji do odmiennego uregulowania przedmiotowych spraw. Zgodnie z art. 35 ust. 2 ustawy nowelizującej, w terminie 12 miesięcy od dnia wejścia w życie niniejszej ustawy rady gmin dostosują treść regulaminów dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązujących na obszarze ich właściwości do przepisów ustawy zmienianej w art. 7 w brzmieniu nadanym niniejszą ustawą.

Mając na uwadze powyższe, podjęcie niniejszej uchwały jest konieczne celem dostosowania regulaminu do obowiązujących przepisów prawa.

Przewodniczący Rady Gminy  
  
Sebastian Ligenza

**PROJEKT REGULAMINU DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA  
ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY ŚWIERZNO**

**Rozdział 1.  
Przepisy ogólne**

§ 1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstw wodociągowo-kanalizacyjnych działających na terenie Gminy Świerzno oraz odbiorców usług korzystających na terenie Gminy Świerzno z usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

§ 2.1. Ilekroć w niniejszym 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).

2. Użyтым 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) dostarczyć wodę do nieruchomości odbiorcy usług, zgodnie z zawartą umową oraz wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia nieruchomości do sieci, o ciśnieniu umożliwiającym użytkowanie wody nie mniejszym niż 0,05 MPa w miejscu włączenia do sieci;
- 2) dotrzymania ciągłości i niezawodności dostaw wody z urządzeń wodociągowych w ilości co najmniej 0,3 m<sup>3</sup> /dobę;
- 3) zapewnić odpowiednią jakość wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w szczególności dostarczać wodę spełniającą wymagania bakteriologiczne, fizykochemiczne oraz organoleptyczne określone w Rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. z 2017 r. poz. 2294);
- 4) zapewnić utrzymanie i prawidłowe funkcjonowanie sieci wodociągowych i kanalizacyjnych;
- 5) odbierać ścieki w sposób ciągły o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami, a w szczególności art. 9, 10 i 11 Ustawy, zgodnie z zawartą umową oraz wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia nieruchomości, w ilości nie mniejszej niż 0,3 m<sup>3</sup> na dobę;
- 6) 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;

7) zakupu i zainstalowania wodomierza głównego.

§ 4.1. Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne zapewnia się pod warunkiem właściwego korzystania z nich przez odbiorcę usług.

2. Odbiorca usług ma obowiązek:

- 1) utrzymywania instalacji wodociągowych w stanie technicznym uniemożliwiającym wtórne zanieczyszczenie wody w wyniku skażenia chemicznego lub bakteriologicznego;
- 2) zabezpieczenia instalacji przed cofnięciem się wody z wewnętrznej instalacji wodociągowej, powrotem ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania;
- 3) utrzymywania przyłącza wodociągowego będącego w posiadaniu odbiorcy usług w stanie niepowodującym zakłóceń w dostawach wody oraz niepowodującym pogorszenia warunków eksploatacji urządzeń wodociągowych;
- 4) prawidłowo eksploatować przyłącza wodociągowe i kanalizacyjne znajdujące się w posiadaniu odbiorcy usług oraz niezwłocznie usuwać przyczyny zagrożenia tych urządzeń;
- 5) wykorzystywać wodę dostarczaną przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne wyłącznie w celach i na warunkach określonych w umowie;
- 6) korzystać z instalacji kanalizacyjnej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci, oraz nie wprowadzać do urządzeń kanalizacyjnych ścieków, odpadów i substancji wskazanych w art. 9 ust. 1 i 2 ustawy;
- 7) prawidłowo utrzymywać i zabezpieczać wodomierz główny (łącznie z pomieszczeniem do lokalizacji wodomierza głównego) oraz urządzenia pomiarowe, a także zapewnić łatwy dostęp do tych przyrządów;
- 8) niezwłocznie zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o uszkodzeniu i zaborze wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o uszkodzeniu i zaborze plomb;
- 9) zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o planowanych zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci oraz ilość pobieranej wody i odprowadzanych ścieków;
- 10) powstrzymać się od dokonywania jakichkolwiek czynności mogących mieć wpływ na zmianę stanu technicznego urządzeń i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, bez uzgodnienia tego z tym przedsiębiorstwem;
- 11) zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o posiadanych własnych ujęciach wody w celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków.

§ 5. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązane do informowania o jakości wody przeznaczonej spożycia przez ludzi, a w szczególności poprzez zamieszczanie odpowiedniej informacji na swojej stronie internetowej.

### **Rozdział 3.**

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

§ 6.1. 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. Zawarcie umowy wymaga uprzedniego podpisania przez strony protokołów z prób i odbiorów prac wykonanych w związku z przyłączeniem nieruchomości do sieci oraz dostarczenia inwentaryzacji geodezyjnej powykonawczej, z zastrzeżeniem ust. 3.

3. W przypadku zmiany odbiorcy usług, dotychczasowy odbiorca usług zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania o tym fakcie przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne w celu zawarcia nowej umowy oraz protokolarnego przekazania stanu wodomierza.

§ 7.1. 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.

2. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym powinien zawierać co najmniej:

- 1) imię, nazwisko (lub nazwę), numer PESEL lub REGON, numer NIP (o ile wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą) oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy;
- 2) wskazanie nieruchomości, dla której wnioskodawca chce zawrzeć umowę;
- 3) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej;
- 4) przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też posiada własne ujęcie wody;
- 5) oświadczenie wnioskodawcy, określające cel wykorzystania dostarczonej wody;
- 6) oświadczenie wnioskodawcy o rodzaju ścieków.

§ 8.1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy, w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy.

2. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony, za wyjątkiem następujących sytuacji:

- 1) na wniosek przyszłego odbiorcy usług;
- 2) gdy tytuł prawny przyszłego odbiorcy usług do nieruchomości, której dotyczy umowa, został ustanowiony na czas określony;
- 3) gdy odprowadzanie ścieków do urządzeń kanalizacyjnych przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego warunkowane jest posiadaniem przez odbiorcę usług terminowego pozwolenia wodnoprawnego.

§ 9. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia na swojej stronie internetowej aktualnie obowiązujące wzorce umowne, którymi się posługuje.

§ 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. Podstawą rozliczeń wynikających z umowy o dostarczenie wody i odprowadzanie ścieków stanowi aktualna taryfa przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, określająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, a także ilość wody dostarczonej do nieruchomości i odpowiednio ilość odprowadzanych ścieków, określona zgodnie z art. 27 Ustawy.

2. Taryfa o której mowa w ust. 1 może określać ceny i stawki dla kilku grup odbiorców.

3. Zmiana cen i stawek opłat określonych w taryfie wskazanej w ust. 1 nie stanowi zmiany umowy zawartej z odbiorcą usług.

4. Ceny usług, które nie są objęte taryfą wskazaną w ust. 1 powyżej, określa cennik dostępny w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego.

5. Odbiorcy usług, którzy odprowadzają ścieki do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego korzystając z własnych ujęć wody, będą rozliczani na podstawie zużytej wody z odczytu wodomierza zamontowanego na tym ujęciu.

§ 12.1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w umowie określa okres rozliczeniowy z odbiorcami usług w zależności od lokalnych warunków technicznych i ekonomicznych świadczenia usług.

2. Okres rozliczeniowy, o którym mowa w niniejszym paragrafie na podstawie odczytu wodomierzy wynosi 2 lub 3 miesiące.

§ 13. W przypadku braku możliwości odczytu przyrządów pomiarowych, z przyczyn niezależnych od przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, faktura jest wystawiana w terminie przypadającym na odczyt według średniej z dwóch ostatnich okresów rozliczeniowych.

§ 14. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne 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 5.**

### **Warunki przyłączenia do sieci**

§ 15. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci składa przedsiębiorstwu wodociągowo – kanalizacyjnemu wniosek o przyłączenie na zasadach i w trybie określonych w art. 19a Ustawy.

§ 16.1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane wydać warunki przyłączenia do sieci albo uzasadnić odmowę ich wydania w terminie, o których mowa w art. 19a ust. 1 i 2 Ustawy.

2. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne wydaje osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, dokument pod nazwą „Warunki przyłączenia do sieci”.

3. Dokument, o którym mowa w ust. 2 powinien, co najmniej:

- 1) wskazać miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej;

- 2) określać maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości;
  - 3) określać maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakości;
  - 4) zawierać informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinna przedłożyć osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci oraz podmiotach z jakimi należy uzgodnić lub do jakich należy zgłosić fakt przyłączenia oraz projekt przyłącza;
  - 5) wskazać okres ważności wydanych warunków przyłączenia.
3. Dokument o którym mowa w ust. 1 może określać:
- 1) parametry techniczne przyłącza;
  - 2) miejsce zainstalowania wodomierza głównego, wodomierza dodatkowego mierzącego ilość wody bezpowrotnie zużytej lub urządzenia pomiarowego
  - 3) koniecznie dla dokonania odbioru próby i odbioru częściowe oraz końcowe.
4. Wydane przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne „Warunki przyłączenia do sieci” dotyczą stanu prawnego i faktycznego nieruchomości opisanych we wniosku, o którym mowa w § 15. W przypadku ich zmiany należy wystąpić z nowym wnioskiem o przyłączenie.
- § 17.1.** Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, wyłącznie w sytuacji, w której nie posiada technicznych możliwości świadczenia usług, w szczególności jeżeli brak jest sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne nie posiada tytułu prawnego do dysponowania siecią lub gdy w wyniku przyłączenia nie zostanie zachowany minimalny poziom świadczenia usług.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia do sieci, jeżeli przyłączy zostało wykonane bez uzyskania zgody przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego lub zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci.
- § 18.1.** Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci odrębnym przyłączem wodociągowym i kanalizacyjnym, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Jeżeli nieruchomość zabudowana jest budynkiem dwulokalowym lub budynkami, każdy odbiorca usług wyposażony jest w odrębne przyłącze lub kanalizacyjne. Zasada opisana w zdaniu poprzednim nie ma zastosowania do nieruchomości zabudowanych budynkiem lub budynkami z więcej niż dwoma lokalami, rozliczanych na podstawie art. 6. ust. 6. Ustawy.

## **Rozdział 6.**

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

- § 19.1.** Poziom dostępu do usług wodociągowo – kanalizacyjnych w poszczególnych latach wyznaczają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego.
2. Techniczne warunki możliwości dostępu do usług wodociągowo – kanalizacyjnych wynikają z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność źródeł wody, przepustowość stacji uzdatniania wody i skuteczność technologii uzdatniania wody), możliwość oczyszczania ścieków (przepustowość



oczyszczalni, wydajność i skuteczność zastosowanej technologii oczyszczania ścieków i zagospodarowania osadów).

3. Dostępność do usług wodociągowo – kanalizacyjnych uzależniona jest od rozkładu i obszaru objętego sieciami oraz uwarunkowana jest położeniem instalacji odbiorcy względem poziomu urządzeń przedsiębiorstwa.

## **Rozdział 7.**

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

§ 20.1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne dokonuje sprawdzania zgodności wykonanych prac z wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne „Warunkami przyłączenia do sieci”.

2. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe i końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

3. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne może odmówić odbioru przyłącza, jeżeli zostało wykonane niezgodnie z wydanymi „Warunkami przyłączenia do sieci”.

§ 21.1. Po pisemnym zgłoszeniu gotowości do odbioru przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne uzgadnia termin odbioru, nie dłuższy niż 14 dni od daty pisemnego zgłoszenia.

2. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w § 20 ust. 2 są potwierdzane przez strony w sporządzonych protokołach.

§ 22.1. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza powinno zawierać co najmniej:

- 1) dane identyfikujące osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci i adres przyłącza;
- 2) termin odbioru proponowany przez osobę ubiegającą się o przyłączenie do sieci;
- 3) pozytywny wynik z przeglądu kamerą TV przyłącza kanalizacyjnego w przypadku, gdy z uzasadnionych przyczyn nie dokonano jego odbioru przed zasypaniem;
- 4) dokumentację techniczną z naniesionymi i uzgodnionymi ewentualnymi zmianami
- 5) atesty, deklaracje zgodności lub aprobaty techniczne dla materiałów i urządzeń wykorzystywanych do budowy przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego.

2. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:

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

3. Wydanie przez przedsiębiorstwo protokołu odbioru następuje po dostarczeniu przez odbiorcę geodezyjnej inwentaryzacji powykonawczej przyłącza.



## **Rozdział 8.**

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

§ 23. W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług oraz odpowiednich parametrów dostarczonej przez nie wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek:

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

§ 24.1. O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 2 dni robocze przed planowaną przerwą w świadczeniu usług.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego w sposób opisany w ust.1, odbiorców usług co najmniej 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, podając jednocześnie informacje o miejscach i sposobie udostępnienia punktów poboru wody.

## **Rozdział 9.**

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

§ 25.1. Odbiorca usług ma prawo do uzyskania od przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wszelkich informacji dotyczących realizowanych usług, wyjaśnienia treści umów, informacji o zakłóceniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udzieli żądanych informacji:

- 1) na zapytanie złożone drogą elektroniczną w terminie nie dłuższym, niż 3 dni;
- 2) na zapytanie złożone w formie pisemnej w terminie nie dłuższym, niż 7 dni.

3. 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 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.

4. Odbiorca usług może zgłosić zakłócenia w dostawie wody i odprowadzeniu ścieków oraz uzyskać informację dotyczące zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków pod numerem telefonu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje o zakłóceniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków w formie i w sposób określony w § 23 i 24.

§ 26. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby informacje zawierające 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) zasady 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:

- 1) dokumenty w aktualnym brzmieniu:
  - a) taryfa,
  - b) niniejszy regulamin,
  - c) tekst jednolity Ustawy wraz z aktami wykonawczymi;
- 2) informacje dotyczące:
  - a) szczegółowych warunków zawierania umów, w tym konieczności przedstawiania 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 Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorcy wodociągowo-kanalizacyjnego reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług, w tym opłat za takie usługi oraz funkcjonowania przyrządów pomiarowych niezależnie od tego czyją stanowią własność.

2. Reklamacja dotycząca naruszenia jakości, ciągłości dostaw i ciśnienia wody powinna być wniesiona przez odbiorcę usług niezwłocznie po wystąpieniu zakłócenia.

3. Reklamacje powinny zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację;
- 2) przedmiot reklamacji;
- 3) uzasadnienie;



- 4) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia wpływu reklamacji do siedziby przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
5. Rozpatrzenie reklamacji ulega wstrzymaniu w sytuacji odmowy udostępnienia nieruchomości przez odbiorcę usług. Termin określony w ust. 4 powyżej ulega odpowiedniemu wydłużeniu o czas, w którym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne pozbawione było możliwości dostępu do nieruchomości.
- § 29. Odbiorca usług zobowiązany jest do informowania przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o zmianie wszelkich istotnych danych, w szczególności o zmianie adresu zamieszkania i adresu do korespondencji.

## **Rozdział 10.**

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

- § 30. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w tym z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.
- § 31.1. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego są wyłącznie jednostki straży pożarnej.
2. Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem nieopomiarowanych punktów jej poboru, jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostki straży pożarnej gminie Świerzno.

## **Rozdział 11.**

### **Postanowienia końcowe**

- § 32. Traci moc uchwała Nr XIII/67/2019 Rady Gminy Świerzno z dnia 30 września 2019 roku w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Świerzno (Dz. Urz. Woj. Zachodniopomorskiego z 2019 r. poz. 5471, z 2021 r. poz. 3043).
- § 33. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Zachodniopomorskiego.

**Przewodniczący Rady Gminy**

  
**Sebastian Ligenza**

Proceedings of the  
Annual Meeting of the  
American Psychological Association