

**UCHWAŁA NR XLV/235/2021**

**RADY GMINY TCZÓW**

**z dnia 3 września 2021 r.**

**w sprawie przyjęcia projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Tczów i przekazania go organowi regulującemu do zaopiniowania.**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r, o samorządzie gminnym (tj. Dz.U. z 2021 r., poz. 1372) 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 2020 r., poz. 2028) Rada Gminy Tczów uchwała, co następuje:

§ 1.

Przyjmuje się projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Tczów stanowiący załącznik do niniejszej uchwały oraz przekazuje się go do zaopiniowania organowi regulującemu, tj. Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie w Warszawie.

§ 2.

Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Tczów.

§ 3.

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodnicząca Rady Gminy

  
Katarzyna Głęguła

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

### **Rozdział I**

#### **Postanowienia ogólne**

##### **§ 1**

1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Tczów, zwany dalej Regulaminem, określa zasady świadczenia usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego na terenie Gminy Tczów oraz wzajemne prawa i obowiązki przedsiębiorstwa i odbiorców usług.
2. Postanowienia Regulaminu są interpretowane i stosowane zgodnie z przepisami ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 2028).
3. Obowiązki wynikające z ustawy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków realizuje Gmina Tczów stanowiąca przedsiębiorstwo.
4. Odbiorca wody powinien racjonalnie gospodarować wodą i używać ją zgodnie z przeznaczeniem oraz warunkami wynikającymi z zawartej umowy.

##### **§ 2**

Ilekróć w Regulaminie jest mowa o:

- 1) ustawie – rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków;
- 2) umowie – rozumie się przez to umowę, o której mowa w art. 6 ustawy;
- 3) przedsiębiorstwie – rozumie się przez to przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, o którym mowa w art. 2 pkt 4 ustawy;
- 4) wymaganiach technicznych – rozumie się przez to określone pisemnie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne warunki techniczne na budowę sieci wodociągowej

lub kanalizacyjnej oraz na podłączenie nieruchomości do tych sieci, stanowiące podstawę do opracowania dokumentacji technicznej;

- 5) odbiorcy usług – rozumie się przez to osobę lub podmiot, o którym mowa w art. 2 pkt 3 ustawy;
- 6) wodomierzu dodatkowym – rozumie się przez to przyrząd pomiarowy zainstalowany na wewnętrznej instalacji wodociągowej w celu opomiarowania ilości wody zużytej bezpowrotnie lub mierzący ilość wody pobranej z własnych ujęć wody, zainstalowany i utrzymywany na koszt odbiorcy usług.

## **Rozdział II**

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

#### **§ 3**

Przedsiębiorstwo ma obowiązek:

- 1) zapewnić dostawę wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w ilości nie mniejszej niż 0,5 m<sup>3</sup> na dobę;
- 2) zapewnić ciągłość dostawy wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa (0,5 bara) i nie większym niż 0,4 MPa (4 bary) na wylocie zaworu głównego za wodomierzem głównym;
- 3) dostarczyć z sieci wodociągowej wodę o odpowiedniej jakości, określonej w rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi;
- 4) zapewnić spełnienie warunków wprowadzenia ograniczeń dostarczenia wody w przypadku wystąpienia jej niedoboru;
- 5) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odbioru ścieków wprowadzanych przez odbiorców usług, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m<sup>3</sup> na dobę;
- 6) zapewnić ciągły i niezawodny odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i obowiązującą umową na odprowadzanie ścieków;
- 7) ustalać i wydawać warunki techniczne podmiotom zainteresowanym podłączeniem do sieci wodociągowej i sieci kanalizacyjnej;
- 8) zapewnić wymagania w zakresie jakości materiałów do budowy sieci wodociągowych i kanalizacyjnych zgodnie z obowiązującymi normami;
- 9) zapewnić prawidłową eksploatację i naprawę sieci wodociągowych i kanalizacyjnych;

- 10) powiadomić odbiorców usług o planowanych zamknięciach wody w czasie nie krótszym niż 2 doby przed jej zamknięciem;
- 11) zapewnić zastępcze punkty poboru wody i poinformować odbiorców usług o ich lokalizacji, w przypadku, gdy przewidywana przerwa w dostawie wody przekracza 24 godziny;
- 12) zapewnić niezawodne działanie instalacji sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz prawidłowe działanie wodomierza głównego.

#### § 4

Przedsiębiorstwo ma prawo:

- 1) odciąć dostawę wody w przypadkach i na warunkach określonych w art. 8 ustawy;
- 2) dokonywać kontroli przyłącza wodociągowego od sieci wodociągowej do zaworu znajdującego się za wodomierzem głównym włącznie;
- 3) kontrolować sprawność wewnętrznej instalacji kanalizacyjnej i wewnętrznych urządzeń do oczyszczania ścieków oraz ilość i jakość odprowadzanych ścieków;
- 4) wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń odbiorcy usług, w celu przeprowadzenia kontroli wodomierza głównego, urządzenia pomiarowego lub wodomierzy zainstalowanych na sieci wewnętrznej, dokonywania odczytów wskazań, przeprowadzenia badań, pomiarów, przeglądów i napraw urządzeń będących w posiadaniu przedsiębiorstwa.

#### § 5

Odbiorca usług ma obowiązek:

- 1) użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwość wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej poprzez zastosowanie zaworu antyskażeniowego;
- 2) na własny koszt konserwować i utrzymywać w należyтым stanie technicznym i sanitarnym, posiadaną instalację poza siecią - przyłącza wodociągowe i kanalizacyjne, chronić instalację wodociągową oraz studzienkę wraz z wodomierzem przed skutkami niskich temperatur jak również powiadomić przedsiębiorstwo o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego, wodomierza dodatkowego lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomby na wodomierzach;
- 3) na własny koszt dokonać legalizacji wodomierza dodatkowego – dotyczy to także przypadku zerwania plomby na wodomierzu głównym i założenia plomby przez przedsiębiorstwo;
- 4) nie wrzucania do urządzeń instalacji kanalizacyjnej odpadów stałych, które mogą powodować zmniejszenie przepustowości przewodów kanalizacyjnych, a w szczególności żwiru, piasku,

popiołu, szkła, wycłoczn, drożdży, szczeciny, ścinków skór, tekstyliów, włókien, nawet jeżeli znajdują się one w stanie rozdrobnionym;

- 5) nie wylewania do urządzeń instalacji kanalizacyjnej substancji o składzie i stężeniach przekraczających normy określone w obowiązujących przepisach, substancji palnych i wybuchowych, substancji żrących i toksycznych;
- 6) wykorzystywania wody z sieci wodociągowej zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci oraz zawartą umową;
- 7) niewprowadzania wód opadowych do urządzeń kanalizacyjnych przeznaczonych do odprowadzania ścieków bytowych i ścieków przemysłowych;
- 8) umożliwienia upoważnionym przedstawicielom przedsiębiorstwa wstępu na teren nieruchomości i do pomieszczeń celem realizacji zadań nałożonych ustawą oraz Regulaminem;
- 9) poinformowania przedsiębiorstwa o własnych ujęciach wody oraz instalacjach zasilanych z tych ujęć, w stopniu umożliwiającym ustalenie, czy mogą one oddziaływać na instalacje zasilane z sieci eksploatowanej przez przedsiębiorstwo oraz ustalania ilości ścieków odprowadzanych do kanalizacji;
- 10) niezwłocznego powiadomienia przedsiębiorstwa o awariach instalacji, przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych;
- 11) powiadomienia przedsiębiorstwa o wszelkich zmianach własnościowych nieruchomości lub zmianach użytkowania lokalu;
- 12) poinformowania przedsiębiorstwa o wszelkich zmianach technicznych, w tym o usuwaniu usterek w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci;
- 13) odprowadzania ścieków do sieci kanalizacyjnej zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci oraz zawartą umową;
- 14) dokonywania terminowej zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki;
- 15) lokalizacji budynków i budowli oraz zasadzeń drzew i krzewów na sieciach wodociągowych i kanalizacyjnych, w pasie o szerokości co najmniej 1,5 m z każdej strony.

## § 6

Odbiorca usług ma prawo:

- 1) do nieprzerwanych dostaw wody odpowiadających wymaganiom w zakresie ilości i ciśnienia określonych w Regulaminie oraz w umowie i nieprzerwanego odprowadzania ścieków;

- 2) zgłaszania przedsiębiorstwu reklamacji dotyczących nieprawidłowego wykonywania przez nie usług oraz należności naliczonych za dostawę wody lub odprowadzanie ścieków w terminie 7 dni od dnia zaistnienia sytuacji;
- 3) uczestniczenia w kontrolach przeprowadzanych przez przedsiębiorstwo.

### **Rozdział III**

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

##### **§ 7**

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

##### **§ 8**

1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków odbywa się na podstawie umowy zawartej pomiędzy przedsiębiorstwem, a odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 ustawy, a także jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone niniejszym Regulaminem oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług i jeśli odbiorca usług wystąpił z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.
2. Umowa może być zawarta pomiędzy przedsiębiorstwem a osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczona woda lub z której mają być odprowadzane ścieki, albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
3. Umowa winna zawierać postanowienia wynikające z ustawy oraz niniejszego Regulaminu.

### **Rozdział IV**

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

##### **§ 9**

1. Rozliczanie przedsiębiorstwa z odbiorcą usług za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzanie ścieków odbywa się wyłącznie w oparciu o ceny i stawki opłat, określone w ogłoszonych taryfach.

2. Taryfy, o których mowa w ust 1 podane są do wiadomości publicznej poprzez ich opublikowanie w Biuletynie Informacji Publicznej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie oraz Biuletynie Informacji Publicznej Gminy Teczów.
3. Zmiana lub utrata mocy obowiązującej dotychczasowych taryf nie wymaga zmiany umowy.

## § 10

1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo jest faktura, wystawiona zgodnie z obowiązującymi przepisami.
2. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, przedsiębiorstwo wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali.
3. Termin płatności ustala się na 14 dni od daty otrzymania faktury przez odbiorcę usług. Po tym czasie naliczane są odsetki ustawowe.
4. W przypadku stwierdzenia nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub na żądanie odbiorcy usług zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.

## § 11

1. Ilość dostarczanej wody ustala się na podstawie odczytu wskazań urządzeń pomiarowych zużytej wody tj. wodomierzy głównych.
2. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się jako równą ilości pobranej wody.
3. W razie braku wodomierza głównego przeciętne normy zużycia wody ustala się na podstawie Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 14 stycznia 2002 r. w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody.
4. Długość okresu obrachunkowego strony określają w umowie.
5. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego działania 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 nieprawidłowego działania wodomierza.

**Rozdział V**  
**Warunki przyłączenia do sieci**

**§ 12**

1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek o przyłączenie i określenie warunków technicznych przyłączenia złożony i podpisany przez osobę ubiegającą się o przyłączenie.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien zawierać:
  - 1) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci;
  - 2) wskazanie lokalizacji nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci, w tym jego adres i numer działki ewidencyjnej, na której się znajduje;
  - 3) informacje o przeznaczeniu i sposobie wykorzystywania nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci;
  - 4) określenie dobowego zapotrzebowania na wodę z podziałem na wodę do celów bytowych, technologicznych, przeciwpożarowych oraz innych, z uwzględnieniem przepływów średniodobowych i maksymalnych godzinowych oraz wielkości ładunku zanieczyszczeń;
  - 5) określenie ilości i jakości odprowadzanych ścieków z podziałem na ścieki bytowe i przemysłowe;
  - 6) plan zabudowy lub szkic sytuacyjny, określający usytuowanie przyłącza w stosunku do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i sieci uzbrojenia terenu.
3. Warunki techniczne przyłączenia do sieci o których mowa w ust. 1 określają:
  - 1) miejsce i sposób przyłączenia sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej z instalacjami odbiorcy usług;
  - 2) miejsce zainstalowania wodomierza głównego i/lub miejsce zainstalowania urządzenia pomiarowego liczącego ilość odprowadzanych ścieków;
  - 3) dopuszczalną ilość i jakość odprowadzanych ścieków;
  - 4) procedurę przyłączenia do sieci;
  - 5) termin ważności warunków;
  - 6) konieczność wykonania projektu budowlanego i uzgodnienia ze wszystkimi gestorami sieci;
  - 7) konieczność dokonania inwentaryzacji geodezyjnej wykonanego przyłącza.



4. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej poza wnioskiem, o którym mowa w ust. 1:
  - 1) załącza aktualną mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejącej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu;
  - 2) składa oświadczenie o przysługującym wnioskodawcy tytule prawnym do nieruchomości, bądź korzystaniu z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
5. Przedsiębiorstwo jest obowiązane wydać warunki przyłączenia do sieci albo uzasadnić odmowę ich wydania, w terminie:
  - 1) 21 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku o przyłączenie do sieci – w przypadku budynków mieszkalnych jednorodzinnych, w tym znajdujących się w zabudowie zagrodowej;
  - 2) 45 dni od dnia złożenia wniosku o przyłączenie do sieci – w pozostałych przypadkach.
6. W szczególnie uzasadnionych przypadkach przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może przedłużyć terminy określone w ust. 5 odpowiednio o kolejne 21 albo 45 dni, po uprzednim zawiadomieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci z podaniem uzasadnienia przyczyn tego przedłużenia.
7. Warunki przyłącza są ważne 2 lata od dnia wydania.
8. Rozbudowa i modernizacja sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz niezbędnych urządzeń realizowana jest na koszt przedsiębiorstwa.

## **Rozdział VI**

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

#### **§ 13**

1. Warunki techniczne określające możliwość dostępu do usług wodociągowo – kanalizacyjnych wynikają z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości przedsiębiorstwa, możliwości dostarczania posiadaną infrastrukturą techniczną wody nadającej się do spożycia przez ludzi jak również, możliwości odprowadzania posiadaną infrastrukturą techniczną ścieków.
2. Dostęp do usług uwarunkowany jest technicznymi możliwościami istniejących urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, takimi jak: przepustowość, zdolność produkcyjna, lokalizacja nieruchomości, stan techniczny urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
3. Możliwości dostępu do usług wodociągowych w przyszłości określają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

4. W przypadku gdy wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych nie przewiduje w danym miejscu budowy sieci, osoba zainteresowana przyłączeniem do sieci może ją wybudować z własnych środków po uzyskaniu pisemnej zgody przedsiębiorstwa i określeniu przez niego warunków technicznych.
5. Potencjalni odbiorcy usług wodociągowych lub/i kanalizacyjnych mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności tych usług w siedzibie przedsiębiorstwa.
6. Ustala się techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo – kanalizacyjnych:
  - 1) przyłącze wodociągowe należy wykonywać z rur PEHD o średnicy min. 40 mm;
  - 2) w miejscu włączenia do sieci należy wmontować zasuwę odcinającą, a obudowę zasuwę wyposażyć w skrzynkę uliczną, którą należy zabezpieczyć w zależności od rodzaju terenu, w którym będzie usytuowana;
  - 3) w miejscu włączenia do sieci należy wmontować studnię wodomierzową o średnicy min. 400 mm;
  - 4) przyłącze kanalizacyjne należy wykonywać z rur PEHD o średnicy min. 40 mm;
  - 5) przewody wodociągowe i kanalizacyjne w gruncie należy prowadzić możliwie najkrótszą i bezkolizyjną trasą stosując odpowiednie zagłębienie wynikające ze strefy przemarzania gruntu;
  - 6) należy uwzględnić dojazd i dostęp do studni rewizyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.

## **Rozdział VII**

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

#### **§ 14**

1. Warunkiem przystąpienia do wykonania robót przyłączeniowych jest:
  - 1) posiadanie uzgodnienia projektu budowlano-wykonawczego z przedsiębiorstwem;
  - 2) zgłoszenie przedsiębiorstwu zamiaru budowy przyłącza co najmniej 3 dni przed jego rozpoczęciem.
2. Podstawę do przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub/i kanalizacyjnej oraz do zawarcia umowy z przedsiębiorstwem stanowi protokół odbioru technicznego wykonanego przyłącza z wynikiem pozytywnym.
3. Protokół, o którym mowa w ust. 2 upoważnia odbiorcę usług do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy.

4. Przedsiębiorstwo przy udziale wnioskodawcy, dokonuje protokolarnego odbioru technicznego przyłącza celem stwierdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi wymaganiami technicznymi.
5. Protokół odbioru technicznego przyłącza winien zawierać:
  - 1) datę odbioru;
  - 2) miejscowość i numer działki, do której wykonano podłączenie;
  - 3) dane inwestora;
  - 4) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przyłącza;
  - 5) wyszczególnienie użytych materiałów (średnice rurarzu i długości);
  - 6) potwierdzenie, że przyłącze zostało wykonane zgodnie z zatwierdzoną dokumentacją techniczną;
  - 7) informację o przywróceniu terenu w pasie drogowym do stanu pierwotnego zgodnie z wydanymi warunkami;
  - 8) numer wodomierza (dotyczy przyłącza wodociągowego);
  - 9) podpis odbierającego przyłącze.
6. Włączenie przyłącza do gminnej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej dokonuje podmiot do tego uprawniony.
7. Po dokonaniu odbioru wykonanego przyłącza, odbiorca usług zobowiązany jest do dokonania inwentaryzacji geodezyjnej powykonawczej w postaci mapy sytuacyjno – wysokościowej z geodezyjnej inwentaryzacji powykonawczej oraz przedłożenia jej przedsiębiorstwu.
8. Wykonane i odebrane przyłącze, z wyjątkiem wodomierza głównego pozostaje własnością odbiorcy usług.

## **Rozdział VIII**

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

#### **§ 15**

1. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody lub przewidywanym obniżeniu jej jakości oraz utrudnieniach w odprowadzeniu ścieków przedsiębiorstwo informuje odbiorców usług poprzez komunikaty w lokalnych mediach, na tablicach informacyjnych, telefonicznie lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty, najpóźniej na 4 dni przed planowanym terminem, a jeżeli przerwa lub ograniczenie miałyby przekraczać 12 godzin, najpóźniej na 7 dni przed planowanym terminem.

2. W przypadkach wystąpienia ograniczeń bądź niedoboru dostarczanej wody z przyczyn, o których mowa w ust. 1, przez okres dłuższy niż 12 godzin przedsiębiorstwo zobowiązane jest zapewnić zastępcze punkty poboru wody oraz poinformować odbiorców usług o ich lokalizacji.
3. Wstrzymanie dostaw wody i odprowadzania ścieków może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców usług w przypadkach, gdy występują warunki stwarzające zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiające świadczenie usług.
4. O wstrzymaniu usług dostaw wody i odprowadzania ścieków z przyczyn, o których mowa w ust. 3, przedsiębiorstwo informuje odbiorców usług niezwłocznie, w sposób zwyczajowo przyjęty, jednak nie później niż w ciągu 24 godzin od wstrzymania dostawy wody i odprowadzania ścieków, a szczególnie w uzasadnionych przypadkach nie później niż w ciągu 48 godzin.
4. Przedsiębiorstwo o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego oraz o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru wody zawiadamia powiatowego inspektora sanitarnego oraz odbiorcę usług co najmniej na 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

## § 16

W przypadku stwierdzenia przez przedsiębiorstwo lub Państwowego Powiatowego Inspektora Sanitarnego faktu dostarczania wody o jakości nieodpowiadającej normom określonym przez właściwe przepisy, odbiorca usług ma prawo żądać od przedsiębiorstwa obniżenia opłaty za zużyty wodę.

## § 17

1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielania wszelkich istotnych informacji dotyczących:
  - 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków,
  - 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej lub/i kanalizacyjnej;
  - 3) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków;
  - 4) występujących awarii sieci wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;
  - 5) planowanych przerw w świadczeniu usług.
2. Przedsiębiorstwo udziela informacji telefonicznie, za pośrednictwem faksu lub innych elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze.

3. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie 14 dni od otrzymania prośby, chyba że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zaznaczyła, iż informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 2.
4. W szczególnych sytuacjach, jeżeli udzielenie informacji wymaga poczynienia ustaleń i działań wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust. 2 i 3, przedsiębiorstwo przed upływem terminów wskazanych w ust. 2 i 3, informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje termin, który nie może być jednak dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia prośby.

## **Rozdział IX**

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

#### **§ 18**

1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest zapewnić odbiorcom usług należyty poziom usług.
2. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania na życzenie odbiorcy usług lub z własnej inicjatywy, pełnej informacji dotyczącej realizacji usług, a przede wszystkim informacji objętych regulaminem oraz zawartych w taryfie.

#### **§ 19**

1. Odbiorca usług ma prawo złożenia przedsiębiorstwu reklamacji dotyczącej świadczonych usług. Reklamacje mogą być zgłaszane osobiście, pisemnie, telefonicznie, pocztą elektroniczną lub faksem.
2. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
  - 1) dane odbiorcy usług;
  - 2) datę zgłoszenia reklamacji;
  - 3) numer i datę umowy;
  - 4) przedmiot reklamacji;
  - 5) wskazanie okoliczności uzasadniających reklamację, w tym dowody uzasadniające reklamację;
  - 6) podpis odbiorcy usług.
3. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację w terminie do 14 dni roboczych od daty jej otrzymania. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania

wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu o dalsze 14 dni roboczych, po uprzednim zawiadomieniu reklamującego.

4. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości lub obiektu budowlanego należącego do reklamującego odbiorcy usług, odbiorca usług obowiązany jest udostępnić nieruchomość lub obiekt budowlany osobom reprezentującym przedsiębiorstwo. Zaniechanie powyższego obowiązku przez odbiorcę usług wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji do czasu udostępnienia nieruchomości lub obiektu budowlanego.
5. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Możliwe jest także udzielenie odpowiedzi na reklamację telefonicznie, pocztą elektroniczną, faksem lub w inny sposób, o ile odbiorca usług wyraża na to zgodę.
6. Odmowa uwzględnienia reklamacji w całości lub w części wymaga uzasadnienia.
7. Reklamacja przez odbiorcę usług dotycząca wysokości należności wynikającej z faktury nie wstrzymuje obowiązku terminowej jej zapłaty. W przypadku uwzględnienia reklamacji przez przedsiębiorstwo, należna odbiorcy usług kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności lub na żądanie odbiorcy usług, zwrócona w terminie 14 dni od daty zgłoszenia żądania.
8. W przypadku reklamacji wskazań wodomierza głównego, reklamacja zostanie uwzględniona, o ile kontrola potwierdzi nieprawidłowość działania wodomierza.
9. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji, odbiorca usług pokrywa koszty sprawdzenia wodomierza.

## **Rozdział X**

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

#### **§ 20**

Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa są:

- 1) jednostki Ochotniczej Straży Pożarnej działające na terenie Gminy Tczów;
- 2) inne jednostki straży pożarnej, biorące udział w akcji ratowniczej.

## § 21

Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa dokonywany jest w miejscach uzgodnionych z przedsiębiorstwem, a przede wszystkim z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej.

## § 22

Należności za pobraną wodę na cele przeciwpożarowe reguluje Gmina Tczów.

## Rozdział XI

### Postanowienia końcowe

## § 23

W sprawach nie objętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy ustawy wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.

PRZEWODNICZĄCA  
RADY GMINY  
*Katarzyna Głogowska*  
Katarzyna Głogowska