

## **UCHWAŁA NR XXXV/374/18 RADY MIEJSKIEJ KOŚCIANA**

z dnia 23 sierpnia 2018 r.

### **w sprawie Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy Miejskiej Kościan**

Na podstawie art. 7 ust. 1 pkt 3 i art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2018 r. poz. 994, 1000, 1349 i 1432) i art. 3 ust. 1 i art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152) uchwała się, co następuje:

## **REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

### **Rozdział I. Postanowienia ogólne**

§ 1. 1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług na terenie Gminy Miejskiej Kościan i terenów objętych obowiązującym porozumieniem komunalnym zawartym przez Gminę Miejską Kościan z innymi gminami.

2. Użyte w Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków określenia oznaczają:

1) organ regulacyjny – należy przez to rozumieć dyrektora regionalnego zarządu gospodarki wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, o którym mowa w art. 27a ust. 1 ustawy,

2) regulamin – należy przez to rozumieć Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków,

3) umowa – należy przez to rozumieć następujące rodzaje umów, zawartych w formie pisemnej pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług: umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, umowa o zapatrzenie w wodę, umowa o odprowadzanie ścieków,

4) ustawa – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2017 r. poz. 328 1566 i 2180 oraz z 2018 r. poz. 650).

### **Rozdział II. Minimalny poziom usług w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne Obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego**

§ 2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do:

1) utrzymania zdolności posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości, dostaw wody z sieci pod odpowiednim

ciśnieniem oraz dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, a także zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków,

2) dokonywania niezbędnych napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz źródeł ulicznych na własny koszt,

3) zapewniania budowy urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, ustalonych przez gminę w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy oraz miejscowych planach zagospodarowania przestrzennego, w zakresie uzgodnionym w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji,

4) wydawania warunków technicznych koniecznych do podłączenia się do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej eksploatowanej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, oraz uzgadniania przedłożonej dokumentacji technicznej albo wydawania do niej opinii,

5) *IRozstrzygnięcie nadzorcze nr KN-I.4131.1.380.2018.21 Wojewody Wielkopolskiego z dnia 26 września 2018 r./*

6) prowadzenia kontroli wewnętrznej jakości wody i informowania o niej opinii publicznej,

7) przyjęcia do systemu kanalizacyjnego ścieków bytowych, komunalnych i przemysłowych oraz do kanalizacji deszczowej ścieków opadowych i roztopowych od odbiorców usług, na podstawie zawartych z nimi umów,

8) określenia wymaganej jakości ścieków przyjmowanych do systemu kanalizacyjnego,

9) określenia dopuszczalnych wskaźników zanieczyszczeń w ściekach, a także kontrolowania, czy jakość przyjmowanych ścieków jest zgodna z obowiązującymi przepisami.

### **Prawa przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego**

**§ 3.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo do:

1) kontrolowania prawidłowości prowadzonych robót budowlano – instalacyjnych związanych z podłączaniem do sieci, w tym kontrolowania zgodności z warunkami technicznymi i dokumentacją techniczną,

2) *IRozstrzygnięcie nadzorcze nr KN-I.4131.1.380.2018.21 Wojewody Wielkopolskiego z dnia 26 września 2018 r./*

3) *IRozstrzygnięcie nadzorcze nr KN-I.4131.1.380.2018.21 Wojewody Wielkopolskiego z dnia 26 września 2018 r./*

### **Obowiązki odbiorcy usług i ograniczenia**

**§ 4.** Odbiorca usług zobowiązany jest do:

1) *IRozstrzygnięcie nadzorcze nr KN-I.4131.1.380.2018.21 Wojewody Wielkopolskiego z dnia 26 września 2018 r./*

- 2) *I Rozstrzygnięcie nadzorcze nr KN-I.4131.1.380.2018.21 Wojewody Wielkopolskiego z dnia 26 września 2018 r./*
  - 3) *I Rozstrzygnięcie nadzorcze nr KN-I.4131.1.380.2018.21 Wojewody Wielkopolskiego z dnia 26 września 2018 r./*
  - 4) *I Rozstrzygnięcie nadzorcze nr KN-I.4131.1.380.2018.21 Wojewody Wielkopolskiego z dnia 26 września 2018 r./*
  - 5) *I Rozstrzygnięcie nadzorcze nr KN-I.4131.1.380.2018.21 Wojewody Wielkopolskiego z dnia 26 września 2018 r./*
  - 6) *I Rozstrzygnięcie nadzorcze nr KN-I.4131.1.380.2018.21 Wojewody Wielkopolskiego z dnia 26 września 2018 r./*
  - 7) *I Rozstrzygnięcie nadzorcze nr KN-I.4131.1.380.2018.21 Wojewody Wielkopolskiego z dnia 26 września 2018 r./*
  - 8) *I Rozstrzygnięcie nadzorcze nr KN-I.4131.1.380.2018.21 Wojewody Wielkopolskiego z dnia 26 września 2018 r./*
  - 9) *I Rozstrzygnięcie nadzorcze nr KN-I.4131.1.380.2018.21 Wojewody Wielkopolskiego z dnia 26 września 2018 r./*
  - 10) bezzwłocznego powiadamiania przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o zmianie danych objętych umową, w tym informowania o zbyciu nieruchomości lub innym sposobie zaprzestania jej władaniem,
  - 11) bezzwłocznego informowania przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego, urządzenia pomiarowego lub innego wodomierza, w tym o zerwaniu założonych plomb.
- § 5.** *I Rozstrzygnięcie nadzorcze nr KN-I.4131.1.380.2018.21 Wojewody Wielkopolskiego z dnia 26 września 2018 r./*

### **Prawa odbiorcy usług**

**§ 6.** Odbiorca usług ma prawo do:

- 1) odbierania wody o odpowiednim ciśnieniu i jakości oraz/lub nieprzerwanego odprowadzania ścieków, z zastrzeżeniem § 32, 33 i 34 regulaminu,
- 2) zgłaszania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu reklamacji dotyczących wysokości naliczonych opłat za dostarczoną wodę i odebrane ścieki,
- 3) żądania przeprowadzenia ekspertyzy wodomierza głównego, urządzeń pomiarowych lub innych wodomierzy przez właściwy organ administracji miar,
- 4) uzyskania rekompensaty w przypadku dostawy wody o obniżonej jakości,
- 5) bezpłatnego korzystania z zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody.

### **Rozdział III. Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług**

**§ 7. 1.** Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawiera umowę z odbiorcą usług, na pisemny wniosek odbiorcy usług w przypadku spełnienia warunków, o których mowa w ustawie.

2. Integralną częścią umowy na odprowadzanie ścieków z odbiorcą usług wprowadzającym ścieki przemysłowe, jest załącznik określający dopuszczalne warunki, jakim powinny odpowiadać ścieki wprowadzane do sieci kanalizacyjnej.

3. Umowę w imieniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego zawierają osoby uprawnione do jego reprezentowania lub osoby upoważnione do zawarcia umowy na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.

4. Odbiorca usług może zawrzeć umowę osobiście, bądź przez przedstawiciela lub należycie umocowanego pełnomocnika.

5. W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej, umowę mogą zawrzeć osoby uprawnione do jej reprezentowania według właściwych rejestrów lub ewidencji oraz pełnomocnicy tych osób.

6. Umowa zawiera w szczególności postanowienia określone w art. 6 ust. 3 ustawy oraz miejsce publikacji regulaminu.

**§ 8.** Umowa, o której mowa w § 7 ust. 1 regulaminu, może być zawarta z:

1) właścicielem lub zarządcą nieruchomości zabudowanej budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi,

2) osobą, o której mowa w art. 6 ust. 4 ustawy.

**§ 9. 1.** Umowa, o której mowa w § 7 ust. 1 regulaminu zawierana z odbiorcą usług, obejmuje w szczególności postanowienia:

1) o których mowa w art. 6 ust. 3 ustawy,

2) dotyczące przyjętego okresu rozliczeniowego, sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń,

3) dotyczące standardów jakości świadczonych usług, warunków wprowadzania ograniczeń dostarczania wody w przypadku wystąpienia jej niedoboru,

4) dotyczące możliwości rozwiązania umowy.

2. Treść umowy, o której mowa w § 7 ust. 1 regulaminu, nie może ograniczać praw i obowiązków stron, wynikających z przepisów ustawy, z przepisów wykonawczych do ustawy oraz postanowień regulaminu.

**§ 10. 1.** Umowa może być zawarta na czas nieokreślony lub określony.

2. Rozwiązanie umowy może nastąpić za porozumieniem stron, z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w umowie i na skutek odstąpienia przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego od umowy.

**§ 11. 1.** */Rozstrzygnięcie nadzorcze nr KN-I.4131.1.380.2018.21 Wojewody Wielkopolskiego z dnia 26 września 2018 r./*

2. Strony mogą rozwiązać umowę z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia, z zastrzeżeniem § 33 ust. 4 i 34 ust. 2.

3. Umowa wygasa na skutek:

1) upływu czasu, na który została zawarta,

2) śmierci odbiorcy usług.

4. *IRozstrzygnięcie nadzorcze nr KN-I.4131.1.380.2018.21 Wojewody Wielkopolskiego z dnia 26 września 2018 r./*

**§ 12.** 1. W przypadku, gdy nieruchomość zabudowana jest budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi, umowa zawierana jest z ich właścicielem lub z zarządcą.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, pomimo wniosku właściciela budynku wielolokalowego lub zarządcy budynku wielolokalowego, ma prawo odmówić zawarcia umowy na zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z osobami korzystającymi z lokali w takim budynku, gdy nie są spełnione równocześnie wszystkie warunki określone w art. 6 ust. 6 ustawy.

**§ 13.** 1. *IRozstrzygnięcie nadzorcze nr KN-I.4131.1.380.2018.21 Wojewody Wielkopolskiego z dnia 26 września 2018 r./*

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo wypowiedzieć umowę zawartą z osobą korzystającą z lokalu znajdującego się w budynku wielolokalowym, jeżeli w trakcie obowiązywania umowy wystąpią warunki uniemożliwiające jej spełnienie, w szczególności warunki uniemożliwiające ustalenie należności za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki dla poszczególnych lokali, w terminie określonym w umowie.

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

**§ 14.** Rozliczanie należności odbywa się na podstawie ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków lub wielkości powierzchni zanieczyszczonej o trwałej nawierzchni, z uwzględnieniem jej rodzaju i sposobu zagospodarowania, z której odprowadzane są ścieki opadowe i roztopowe, oraz określonych w trybie ustawowym taryf cen i stawek opłat.

**§ 15.** Rozliczenia z odbiorcami usług za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na podstawie rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryfy oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków z dnia 27 lutego 2018 r. (Dz.U. z 2018 r., poz. 472).

**§ 16.** 1. Taryfa obowiązująca w dniu zawarcia umowy stanowi załącznik do umowy. Zmiana taryfy nie wymaga zmiany umowy i nie wpływa na jej ważność.

2. Przy rozliczeniu strony umowy obowiązane są stosować aktualnie obowiązującą taryfę lub taryfę tymczasową, o której mowa w art. 24f ust. 1 ustawy, zatwierdzoną przez organ regulacyjny.

§ 17. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ogłasza taryfę zgodnie z art. 24e ust. 3 ustawy.

§ 18. Warunki prowadzenia rozliczeń za zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków określa umowa.

§ 19. */Rozstrzygnięcie nadzorcze nr KN-I.4131.1.380.2018.21 Wojewody Wielkopolskiego z dnia 26 września 2018 r./*

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

§ 20. 1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej jest nieodpłatne i odbywa się na pisemny wniosek o przyłączenie i określenie warunków przyłączenia, zwanych dalej „warunkami przyłączenia” złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie.

2. Realizację budowy przyłączy do sieci oraz studni wodomierzowej, pomieszczenia przewidzianego do lokalizacji wodomierza głównego i urządzenia pomiarowego zapewnia na własny koszt osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci. Koszty nabycia, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego ponosi przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, a urządzenia pomiarowego - odbiorca usług.

§ 21. 1. Wniosek o wydanie warunków technicznych przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej składa osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci. Wzór wniosku, o którym mowa w zdaniu poprzednim ustala przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

2. Do wniosku o wydanie warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej należy załączyć:

- 1) dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, a w przypadku nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, opis jej statusu prawnego,
- 2) aktualną mapę sytuacyjną z określonym stanem prawnym nieruchomości, do której ma nastąpić przyłączenie, oraz przyległej ulicy bądź drogi.

3. Warunki techniczne przyłączenia nieruchomości do sieci, o których mowa w ust. 1, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje w terminie wskazanym w § 23 regulaminu. Termin, o którym mowa w zdaniu poprzednim liczony jest od dnia złożenia prawidłowo wypełnionego wniosku przez osobę ubiegającą się o przyłączenie.

4. Warunki techniczne przyłączenia nieruchomości do sieci, o których mowa w ust. 1, są ważne przez okres 2 lat od dnia otrzymania ich przez osobę ubiegającą się o przyłączenie.

5. Warunki techniczne przyłączenia nieruchomości do sieci, o których mowa w ust. 1, określają:

- 1) potwierdzenie co do dostawy wnioskowanej ilości wody i/lub odbioru wnioskowanej ilości i jakości ścieków,
- 2) miejsce i sposób przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej,
- 3) wymogi dotyczące przeprowadzenia prób i odbiorów częściowych oraz końcowych przy udziale przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
- 4) parametry techniczne przyłącza,
- 5) lokalizacja wodomierza.

**Rozdział VI. Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych oraz sposób dokonywania odbioru przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wykonanego przyłącza**

*§ 22. 1. /Rozstrzygnięcie nadzorcze nr KN-I.4131.1.380.2018.21 Wojewody Wielkopolskiego z dnia 26 września 2018 r./*

2. Szczegółowe warunki techniczne realizacji nowego przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego określa przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

**§ 23.** Na pisemny wniosek przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane w terminie 30 dni:

- 1) wydać opinię albo warunki techniczne niezbędne do podłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej,
- 2) uzgodnić przedłożoną dokumentację techniczną bądź wydać do niej opinię.

**§ 24.** Przystąpienie do realizacji przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego wymaga uzyskania zgody przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego. Wzór wniosku o uzyskanie zgody na realizację robót budowlanych określa przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne. Jeśli w ciągu 7 dni od daty wpływu wniosku przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie zgłosi do niego uwag, wykonawca robót może przystąpić do realizacji przyłączy.

**§ 25.** Odbiorca usług zobowiązany jest powiadomić pisemnie przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o terminie przystąpienia do budowy przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego z co najmniej 5-dniowym wyprzedzeniem.

**§ 26. 1.** Odbiór przyłącza dokonywany jest na podstawie końcowego protokołu odbioru technicznego według zasad określonych w warunkach przyłączenia.

2. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:

- 1) datę odbioru,
- 2) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju: wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości,

3) rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego,

4) skład komisji, w tym: wykonawcę i użytkownika,

5) adres nieruchomości do której wykonano podłączenie,

6) geodezyjną inwentaryzację powykonawczą,

7) podpisy członków komisji.

3. Protokół odbioru technicznego stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony upoważnia odbiorcę usług do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy.

4. Spisanie protokołu odbioru technicznego przyłącza następuje po dostarczeniu przez Inwestora:

1) inwentaryzacji geodezyjnej powykonawczej,

2) protokołu zagęszczenia gruntu w pasie drogowym,

3) protokołu od zarządcy drogi o przywróceniu nawierzchni do stanu pierwotnego, jeśli doszło do uszkodzenia lub zmian w nawierzchni.

§ 27. Rozpoczęcie świadczenia usług następuje niezwłocznie po zakończeniu prac i dokonaniu ich odbioru przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, zamontowaniu wodomierza głównego - w przypadku usługi dostawy wody, oraz zawarciu umowy z odbiorcą usług.

§ 28. W przypadku gdy ścieki przekraczają dopuszczalne warunki określone w przepisach prawa, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo uzależnić podpisanie umowy od ich podczyszczenia przez odbiorcę usług.

§ 29. *I Rozstrzygnięcie nadzorcze nr KN-I.4131.1.380.2018.21 Wojewody Wielkopolskiego z dnia 26 września 2018 r./*

## **Rozdział VII. Postępowanie w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody oraz wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków**

§ 30. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udzielenia odbiorcom usług informacji dotyczących przerw i ograniczeń w dostarczaniu wody i odprowadzaniu ścieków.

§ 31. 1. O planowanych przerwach w dostawie wody lub odprowadzaniu ścieków należy powiadomić odbiorców usług najpóźniej na 2 dni przed planowanym terminem.

2. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia zastępcze punkty poboru wody i informuje równocześnie odbiorców usług o ich lokalizacji i możliwości korzystania.

§ 32. 1 *I Rozstrzygnięcie nadzorcze nr KN-I.4131.1.380.2018.21 Wojewody Wielkopolskiego z dnia 26 września 2018 r./*



2. W sytuacjach opisanych w ust. 1 przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wprowadza ograniczenia w konsumpcji wody, w granicach możliwości dystrybucji, po uprzednim zawiadomieniu odbiorców usług.

**§ 33.** 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne z przyczyn wskazanych w ustawie.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, które odcięło dostawę wody jest obowiązane do równoczesnego udostępnienia zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformowania odbiorców usług o jego lokalizacji i możliwości korzystania.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego oraz o miejscu i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru wody zawiadamia powiatowego inspektora sanitarnego, burmistrza oraz odbiorcę usług co najmniej na 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

4. *IRozstrzygnięcie nadzorcze nr KN-I.4131.1.380.2018.21 Wojewody Wielkopolskiego z dnia 26 września 2018 r./*

**§ 34.** 1. *IRozstrzygnięcie nadzorcze nr KN-I.4131.1.380.2018.21 Wojewody Wielkopolskiego z dnia 26 września 2018 r./*

2. *IRozstrzygnięcie nadzorcze nr KN-I.4131.1.380.2018.21 Wojewody Wielkopolskiego z dnia 26 września 2018 r./*

3. O wstrzymaniu zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków, o którym mowa w ust. 1, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne niezwłocznie informuje odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty.

4. W przypadku działania siły wyższej wstrzymanie lub ograniczenie dopływu wody i odprowadzania ścieków może nastąpić także w drodze decyzji właściwego organu.

**§ 35.** Wznowienie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne świadczenia usług poprzez otwarcie przyłącza wodociągowego bądź kanalizacyjnego następuje po usunięciu przez odbiorcę usług nieprawidłowości, które spowodowały zamknięcie przyłącza, uiszczeniu należnych opłat i w przypadku jej wcześniejszego rozwiązania - zawarciu nowej umowy z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.

**§ 36.** W przypadku zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego z powodu nieprawidłowej jakości wprowadzanych ścieków lub z przyczyn, o których mowa w § 34 ust. 1 pkt 4, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może:

- 1) nakazać zastosowanie niezbędnych urządzeń podczyszczających,
- 2) określić odrębne warunki odbioru ścieków,
- 3) naliczyć opłaty dodatkowe za przekroczenie ładunku, zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie uregulowaniami.

## **Rozdział VIII. Standardy obsługi odbiorców usług, sposób załatwiania reklamacji oraz wymiana informacji w zakresie zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków**

**§ 37.** 1. Odbiorcy usług mogą składać reklamacje, w szczególności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług oraz wysokości naliczonej opłaty.

2. Reklamacje dotyczące usług zgłasza się w formie pisemnej. Reklamacje powinny być kierowane na adres siedziby przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powinno zapewnić odbiorcom usług należyty poziom usługi, a w tym może wyodrębnić stanowisko pracy do spraw obsługi klienta.

4. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania, na życzenie odbiorcy usługi lub z własnej inicjatywy, pełnej informacji dotyczącej realizacji usługi, a przede wszystkim informacji objętych regulaminem oraz zawartych w taryfie.

5. W przypadku stwierdzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne lub odpowiedni organ obniżenia jakości dostarczanej wody, odbiorcy usługi przysługuje upust na zasadach określonych w umowie.

6. Reklamacja powinna zostać złożona w terminie 7 dni od dnia, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi, albo od dnia w którym usługa została wykonana, lub miała być wykonana. Termin przewidziany w zdaniu poprzednim dotyczy także reklamacji składanych z innych przyczyn i liczony jest od dnia zaistnienia zdarzenia, które stanowi podstawę reklamacji.

7. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres odbiorcy usług,
- 2) przedmiot reklamacji,
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- 4) zgłoszenie roszczenia,
- 5) numer i datę umowy,
- 6) podpis odbiorcy usług.

8. Zgłoszona reklamacja wymaga pisemnego potwierdzenia jej przyjęcia oraz ewidencji w rejestrze reklamacji przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego.

9. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie dłużej jednak, niż w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia, z zastrzeżeniem ust. 14.

10. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź winna zawierać:

- 1) nazwę przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego,
- 2) powołanie podstawy prawnej,
- 3) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji,

- 4) pouczenie w sprawie możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie,
  - 5) podpis upoważnionego pracownika działającego w imieniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
11. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację winna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
12. W przypadku uwzględnienia reklamacji przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powiadamia odbiorcę usług o wyniku rozpatrzenia i sposobie jej zakończenia.
13. Zaliczenie odszkodowania lub należności na poczet przyszłych należności może nastąpić jedynie na wniosek odbiorcy usługi.
14. Jeżeli załatwienie reklamacji wymaga przeprowadzenia wizji lokalnej, termin udzielenia odpowiedzi na reklamację może ulec przedłużeniu do 30 dni.
15. Zgłoszenie reklamacji wysokości naliczonej opłaty nie wstrzymuje obowiązku terminowego uregulowania należności.

#### **Rozdział IX. Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe**

- § 38. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, zgodnie z obowiązującymi cenami i stawkami opłat określonymi w taryfie, obciąża gminę za pobraną wodę na cele przeciwpożarowe na podstawie comiesięcznych raportów przekazywanych do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w zakresie ilości zużytej na ten cel wody.
2. Warunki techniczne, jakie powinny spełniać sieci wodociągowe będące źródłem wody dla sieci i urządzeń przeznaczonych do celów przeciwpożarowych, określa rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 24 lipca 2009 r. w sprawie przeciwpożarowego zaopatrzenia w wodę oraz dróg pożarowych (Dz.U. Nr 124, poz. 1030).

#### **Rozdział X. Postanowienia końcowe**

- § 39. *Rozstrzygnięcie nadzorcze nr KN-I.4131.1.380.2018.21 Wojewody Wielkopolskiego z dnia 26 września 2018 r./*
- § 40. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udostępnienia, na żądanie odbiorcy usługi, niniejszego regulaminu.
- § 41. Traci moc uchwała Nr XXVI/268/13 Rady Miejskiej Kościana z dnia 24 października 2013 r. w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy Miejskiej Kościan.
- § 42. Uchwała wraz z opinią organu regulacyjnego podlega przekazaniu Wojewodzie Wielkopolskiemu.
- § 43. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Wielkopolskiego.