



# DZIENNIK URZĘDOWY

## WOJEWÓDZTWA ZACHODNIOPOMORSKIEGO

---

Szczecin, dnia 11 grudnia 2013 r.

Poz. 4428

### UCHWAŁA NR XXXVI/434/2013 RADY MIEJSKIEJ W BORNEM SULINOWIE

z dnia 7 listopada 2013 r.

#### **w sprawie Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy Borne Sulinowo**

Na podstawie art. 40 ust. 1, art. 41 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2013 r. poz. 594 i poz. 645) oraz art. 19 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858; z 2007 r. Nr 147, poz. 1033; z 2009 r. Nr 18, poz. 97; z 2010 r. Nr 47, poz. 278 i Nr 238, poz. 1578 oraz z 2012 r. poz. 951 i poz. 1513) **Rada Miejska w Bornem Sulinowie uchwala, co następuje:**

**§ 1.** Uchwala się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązujący na terenie Gminy Borne Sulinowo stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

**§ 2.** Traci moc uchwała Nr XVII/339/2005 Rady Miejskiej w Bornem Sulinowie z dnia 5 grudnia 2005 r. w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy Borne Sulinowo (Dz. Urz. Woj. Zach. Nr 8, poz. 140 z dnia 24 stycznia 2006 r.).

**§ 3.** Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia jej opublikowania w Dzienniku Urzędowym Województwa Zachodniopomorskiego.

Przewodniczący Rady Miejskiej

**Tomasz Skowronek**

Załącznik do uchwały Nr XXXVI/434/2013  
Rady Miejskiej w Bornem Sulinowie  
z dnia 7 listopada 2013 r.

## **Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków**

### **Rozdział 1 Przepisy ogólne**

**§ 1.** Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstw wodociągowo-kanalizacyjnych działających na terenie Gminy Borne Sulinowo oraz odbiorców usług korzystających na tym terenie z usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

**§ 2. 1.** Ilekroć w Regulaminie mowa jest o "ustawie" należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2006, Nr 123, poz. 858 ze zm.).

2. Użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty wyższego rzędu. W szczególności odnosi się to do pojęć zdefiniowanych w art. 2 ustawy.

### **Rozdział 2**

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

**§ 3.** W zakresie dostarczania wody przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:

- 1) dostarczać odbiorcy usług, na podstawie zawartej z nim pisemnej umowy, o treści zgodnej z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w tym z Regulaminem, wodę z sieci wodociągowej;
- 2) zapewnić dostawę wody o jakości i ciśnieniu określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa oraz umowie zawartej z odbiorcą usług, (jakość dostarczanej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wody stwierdza się u wylotu na pierwszym zaworze za wodomierzem głównym);
- 3) podejmować działania gwarantujące dostateczną zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w sposób ciągły i niezawodny;
- 4) finansować, instalować, utrzymywać i legalizować wodomierze główne;
- 5) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody.

**§ 4.** W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:

- 1) przyjmować do sieci kanalizacyjnej ścieki od odbiorcy usług, na podstawie zawartej z nim pisemnej umowy, o treści zgodnej z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w tym z Regulaminem;
- 2) podejmować działania gwarantujące dostateczną zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny;
- 3) oczyścić przyjęte ścieki na oczyszczalni zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

**§ 5.** Umowa zawarta z odbiorcą usług odprowadzającym ścieki przemysłowe może określać rodzaje, maksymalne ilości oraz dopuszczalny poziom zanieczyszczeń dostarczanych ścieków wynikający z posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne technicznych i technologicznych możliwości ich odprowadzania i oczyszczenia oraz parametrów określonych pozwoleniem wodnoprawnym posiadanym przez dostawcę ścieków przemysłowych zawierających substancje szczególnie niebezpieczne dla środowiska wodnego.

**§ 6.** W zakresie dostarczania wody przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo:

- 1) kontrolować prawidłowość realizacji prac związanych z podłączeniem nieruchomości do sieci wodociągowej, pod kątem ich zgodności z wydanymi warunkami technicznymi lub podpisaną umową przyłączeniową;
- 2) wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza wodociągowego przedstawienia przez inwestora dokumentów stwierdzających wykonanie przyłącza zgodnie z przepisami prawa budowlanego i sanitarnego oraz zobowiązać inwestora do dostarczenia przedsiębiorstwu dokumentacji powykonawczej;

- 3) kontrolować stan techniczny przyłącza wodociągowego w czasie eksploatacji;
- 4) dostosowywać rozmiar wodomierza głównego do rzeczywistej wielkości poboru wody z nieruchomości.

**§ 7.** W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo:

- 1) kontrolować prawidłowość realizacji prac związanych z podłączeniem nieruchomości do sieci kanalizacyjnej, pod kątem ich zgodności z wydanymi warunkami technicznymi lub podpisaną umową przyłączeniową;
- 2) wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza kanalizacyjnego przedstawienia przez inwestora dokumentów stwierdzających wykonanie przyłącza zgodnie z przepisami prawa budowlanego oraz zobowiązać inwestora do dostarczenia Przedsiębiorstwu dokumentacji powykonawczej;
- 3) kontrolować ilość i jakość odprowadzanych z nieruchomości odbiorców usług ścieków, pod względem ich zgodności z obowiązującymi normami oraz podpisaną umową;
- 4) kontrolować prawidłowość sposobu odprowadzania z nieruchomości odbiorców usług ścieków opadowych i roztopowych.

### **Rozdział 3**

#### **Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług**

**§ 8.** Postanowienia umów o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawieranych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

**§ 9. 1.** Zmiana warunków umowy następuje w drodze aneksu do umowy sporządzonego w formie pisemnej.

2. Nie wymaga zachowania formy pisemnej, zmiana taryfy (rodzaju lub wysokości należności) w czasie obowiązywania umowy.

3. W razie zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa skutkujących zmianą warunków umowy przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne i odbiorca usług (strony umowy) zobowiązani są niezwłocznie dostosować (aneksować) umowę do nowych wymagań prawnych.

**§ 10. 1.** Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków jest zawierana na pisemny wniosek osoby, posiadającej tytuł prawny do nieruchomości, która jest przyłączona do sieci znajdującej się w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

2. Wraz z wnioskiem, o którym mowa w ust. 1, osoba której nieruchomość została przyłączona do sieci jest zobowiązana przedstawić przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu dokument, określający aktualny stan prawny przyłączanej nieruchomości.

3. Jeżeli z treści tego dokumentu nie wynika tytuł prawny osoby składającej wniosek do korzystania z nieruchomości, jest ona zobowiązana przedłożyć dokument potwierdzający ten tytuł, z zastrzeżeniem ust. 4.

4. Umowa może zostać zawarta również z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, po wykazaniu przez nią faktu korzystania z przyłączanej nieruchomości.

5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może określić wzór wniosku o zawarcie umowy, który udostępnia wówczas nieodpłatnie w swej siedzibie.

6. W terminie 30 dni od dnia złożenia kompletnego i prawidłowo wypełnionego wniosku, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane zawrzeć z wnioskodawcą umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

7. W czasie obowiązywania umowy odbiorca usług jest zobowiązany do pisemnego poinformowania przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o utracie prawa do korzystania z nieruchomości albo o faktycznym zaprzestaniu korzystania z niej, w sytuacji gdy odbiorcą usług jest osoba, o której mowa w ust. 4.

**§ 11. 1.** W przypadku nieruchomości zabudowanej budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawierana jest z właścicielem lub działającym w imieniu i na rzecz właściciela zarządcą tego budynku.

2. Na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy, po spełnieniu wszystkich warunków wskazanych w ustawie, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, obok wcześniej zawartej umowy na wodomierz główny lub urządzenie pomiarowe z właścicielem lub zarządcą, jest zobowiązane zawrzeć umowy także z osobami korzystającymi z poszczególnych lokali znajdujących się w budynku wielolokalowym.

3. Wniosek, o którym mowa w ust. 2 zawiera w szczególności:

- 1) wskazanie osób korzystających z lokali, w tym określenie tytułu prawnego do zajmowanego lokalu;
- 2) pisemne oświadczenia poszczególnych osób, korzystających z lokali o woli zawarcia przez nie umów indywidualnych;
- 3) oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osób korzystających z lokali o zasadach rozliczania i regulowania należności wynikających z różnic wskazań między wodomierzem głównym a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych wody oraz o obowiązku ponoszenia na rzecz przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego dodatkowych opłat za dokonywane przez nie rozliczenie różnic wskazań;
- 4) schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym, wraz z określeniem lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych w budynku.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może określić wzór wniosku, o którym mowa w ust. 2, który udostępniá wówczas nieodpłatnie w swej siedzibie.

5. W terminie 30 dni od dnia złożenia przez właściciela lub zarządcę nieruchomości kompletnego i prawidłowo wypełnionego wniosku, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane zawrzeć z osobami korzystającymi z poszczególnych lokali w budynku umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, chyba że osoby te nie przystąpią do zawarcia umowy.

6. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie jest zobowiązane do instalowania, utrzymywania i legalizacji wodomierzy znajdujących się na wewnętrznej instalacji wodociągowej odbiorcy usług, tak przy punktach czerpalnych wody w lokalach jak i znajdujących się poza nimi.

**§ 12. 1.** Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków może zostać zawarta na czas określony w następujących wypadkach:

- 1) na wniosek odbiorcy usług;
- 2) w przypadku legitymowania się przez odbiorcę usług jedynie czasowym tytułem prawnym do nieruchomości lub
- 3) w sytuacji, gdy dostawca ścieków przemysłowych legitymuje się pozwoleniem wodnoprawnym na odprowadzanie ścieków wydanym na czas określony.

2. Umowa zawarta na czas określony ulega rozwiązaniu z chwilą upływu czasu na jaki została zawarta.

**§ 13.** Po rozwiązaniu umowy przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może zaprzestać świadczenia usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków w stosunku do odbiorcy usług i w tym zakresie może zastosować odpowiednie środki techniczne i organizacyjne uniemożliwiające dalsze korzystanie z usług.

**§ 14.** Odbiorcy usług zobowiązani są do odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami prawa i nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne oraz nie utrudniający działalności przedsiębiorstwa, a w szczególności do:

- 1) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej, a w przypadku odprowadzania ścieków z pomieszczeń położonych poniżej terenu do stosowania urządzeń przeciwwzalewowych;
- 2) informowania przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o własnych ujęciach wody, w celu prawidłowego ustalania należności za odprowadzanie ścieków;
- 3) korzystania z przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach określonych w warunkach technicznych przyłączenia do sieci, umowie przyłączeniowej oraz w umowie o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawartej z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym;
- 4) zapewnienia niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie.

## **Rozdział 4**

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

**§ 15.** Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług w oparciu o ceny i stawki opłat określone w obowiązujących taryfach.

**§ 16. 1.** Długość okresu rozliczeniowego określa umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

2. Minimalny okres rozliczeniowy wynosi miesiąc, a maksymalny dwanaście miesięcy.

**§ 17. 1.** Wejście w życie nowych taryf nie powoduje konieczności zmiany umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

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

**§ 18. 1.** Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura.

2. W przypadku nieruchomości zabudowanej budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi, w których odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wystawia odrębną fakturę właścicielowi lub zarządcy takiego budynku oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali, z którymi zawarto umowy.

## **Rozdział 5**

### **Warunki przyłączenia do sieci**

**§ 19. 1.** Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie. Każda nieruchomość jest podłączana do sieci odrębnym przyłączem, tak wodociągowym jak i kanalizacyjnym. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może pobierać określoną w taryfie opłatę za wykonane czynności związanych z odbiorem przyłączy.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może określić wzór wniosku, o którym mowa w ust. 1, który udostępnia wówczas nieodpłatnie w swej siedzibie.

3. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien zawierać w szczególności:

- 1) imię i nazwisko (lub nazwę) wnioskodawcy oraz adres zamieszkania lub siedziby;
- 2) adres do korespondencji, gdy jest on inny niż w adres wskazany w pkt 1;
- 3) w przypadku osób prawnych odpis z właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu;
- 4) wskazanie nieruchomości, która ma zostać przyłączona do sieci;
- 5) określenie ilości przewidywanego poboru wody i jej przeznaczenia;
- 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) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i dostarczania ścieków.

4. Do wniosku, o którym mowa w ust. 1, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci powinna załączyć aktualną mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości, o której mowa w ust. 1, względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu oraz dokumentu potwierdzającego prawo do korzystania z nieruchomości.

**§ 20. 1.** Jeżeli są spełnione warunki techniczne, umożliwiające podłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w terminie do 30 dni od otrzymania kompletnego i prawidłowo wypełnionego wniosku, o którym mowa w § 19 wraz załącznikami, wydaje osobie ubiegającej się o podłączenie nieruchomości, dokument pod nazwą „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej” lub zawiera z tą osobą „Umowę przyłączeniową”.

2. W razie braku możliwości podłączenia nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w terminie do 21 dni od otrzymania kompletnego i prawidłowo wypełnionego wniosku, o którym mowa w § 19, informuje o tym osobę ubiegającą się o podłączenie, wskazując na powody, które uniemożliwiają podłączenie.

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

- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej;
- 2) miejsce zainstalowania wodomierza głównego, urządzenia pomiarowego oraz wodomierza dodatkowego;
- 3) maksymalne dobowe zapotrzebowanie na pobór wody, oraz dopuszczalną ilość odprowadzanych ścieków;
- 4) wymagania dotyczące jakości odprowadzanych ścieków;

5) w przypadku wydania technicznych warunków przyłączenia okres ich ważności, zaś w przypadku umowy przyłączeniowej okres, na jaki została zawarta - w żadnym wypadku okresy te nie mogą być krótsze niż 1 rok.

**§ 21.** Warunkiem przystąpienia do robót zmierzających do przyłączenia nieruchomości do sieci jest uzyskanie uzgodnienia wykonania przyłącza oraz pisemne zgłoszenie przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu terminu rozpoczęcia robót.

**§ 22.** Przed zawarciem z odbiorcą usług umowy o zaopatrzenie wodę lub odprowadzanie ścieków, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje odbioru wykonanego przyłącza pod kątem spełnienia warunków technicznych.

## **Rozdział 6**

### **Techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych**

**§ 23. 1.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia odbiorcy usług do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, wyłącznie w sytuacji, w której nie posiada technicznych możliwości świadczenia usług, w szczególności jeżeli brak jest sieci, przedsiębiorstwo nie posiada tytułu prawnego do dysponowania siecią lub gdy w wyniku przyłączenia nie zostanie zachowany minimalny poziom świadczenia usług.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma także prawo odmówić przyłączenia do sieci, jeżeli przyłącze zostało wykonane bez uzgodnienia albo w sposób odmienny niż w zgłoszeniu dokonanym do organu administracji architektoniczno-budowlanej, bądź zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci albo umową przyłączeniową.

## **Rozdział 7**

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

**§ 24. 1.** W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych robót z wydanymi przez nie warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej albo podpisaną umową przyłączeniową, a także z projektem przyłącza.

2. Próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

3. Roboty ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.

**§ 25. 1.** Po pisemnym zgłoszeniu gotowości do odbioru, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne uzgadnia jego termin, na nie dłużej niż trzy dni robocze po dacie pisemnego zgłoszenia.

2. Wyniki prób i odbiorów są potwierdzane przez strony w sporządzanych protokołach.

**§ 26. 1.** Zgłoszenie gotowości do odbioru przyłącza powinno zawierać co najmniej:

- 1) dane identyfikujące inwestora oraz bezpośredniego wykonawcę przyłącza;
- 2) adres przyłączanej nieruchomości;
- 3) proponowany termin odbioru;
- 4) analizę bakteriologiczną wody (w przypadku przyłącza wodociągowego).

2. Protokół odbioru przyłącza powinien zawierać co najmniej:

- 1) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia);
- 2) datę dokonania odbioru;
- 3) wskazanie osób dokonujących odbioru i ich podpisy;
- 4) wyniki prób;
- 5) ewentualne uwagi, co do prawidłowości wykonania przyłącza lub sieci.

## Rozdział 8

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

§ 27. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 2 dniowym.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma również obowiązek poinformować odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza 12 godzin.

3. W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może o zdarzeniach wskazanych w ust. 2 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę budynku.

4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody. Ust. 3 stosuje się odpowiednio.

5. W przypadku przerwy trwającej do 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane, w miarę swoich możliwości technicznych i organizacyjnych, zapewniać zastępczy punkt poboru wody. O lokalizacji zastępczego punktu poboru wody przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorcę usług. Ust. 3 stosuje się odpowiednio.

## Rozdział 9

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

§ 28. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielania odbiorcom usług wszelkich istotnych informacji w szczególności dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków;
- 2) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków, w tym o planowanych przerwach w świadczeniu usług;
- 3) występujących awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 7 dni.

3. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie do 30 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.

§ 29. 1. Każdy odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.

2. Reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 30 dni od dnia jej złożenia w siedzibie tego przedsiębiorstwa lub doręczenia.

§ 30. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia odpowiedni poziom obsługi klienta przez:

- 1) wyodrębnienie stanowiska pracy do spraw obsługi klienta;
- 2) udzielanie informacji dotyczących sposobu realizacji oferowanych usług oraz informacji o obowiązujących taryfach.

§ 31. W siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:

- 1) aktualnie obowiązujące na terenie Gminy Borne Sulinowo taryfy stosowane przez przedsiębiorstwo;

- 2) aktualny, w miarę potrzeb ujednoczony "Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków" na terenie Gminy Borne Sulinowo;
- 3) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody;
- 4) aktualny wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, o ile jego sporządzenie było wymagane przepisami prawa.

## **Rozdział 10**

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

§ 32. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne winno realizować swoje obowiązki zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

§ 33. Zapewnienie dostawy wody na cele przeciwpożarowe następuje na podstawie umowy zawieranej pomiędzy władzami Gminy Borne Sulinowo, a przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym i właściwą jednostką Powiatowej Straży Pożarnej.

§ 34. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz ze wskazaniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych co miesiąc przez jednostkę straży pożarnej, o której mowa w § 33 przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu.

§ 35. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda jest dostarczana dla innych odbiorców usług, jednostka straży pożarnej, o której mowa w § 33 niezwłocznie przekazuje przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu informacje o ilości wody pobranej.

§ 36. Należnościami za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża Gminę Borne Sulinowo.