

**UCHWAŁA NR VII.55.2019  
RADY MIEJSKIEJ W SZTUMIE**

z dnia 10 kwietnia 2019 r.

**w sprawie przyjęcia projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta  
i Gminy Sztum**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity Dz. U. z 2019 r., poz. 506 ze zm.) oraz art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity Dz. U. z 2018 r., poz. 1152 ze zm.), uchwala się co następuje:

**§ 1.**

Przyjmuje się projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta i Gminy Sztum, w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszej uchwały.

**§ 2.**

Projekt regulaminu przekazuje się do zaopiniowania Dyrektorowi Zarządu Gospodarki Wodnej w Gdańsku Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.

**§ 3.**

Zawiadamia się Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Sztumie o przekazaniu projektu regulaminu do zaopiniowania organowi regulacyjnemu o którym mowa w § 2.

**§ 4.**


Traci moc uchwała nr L.412.2018 Rady Miejskiej w Sztumie z dnia 3 lipca 2018 r. w sprawie przyjęcia projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta i Gminy Sztum.


**§ 5.**

Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta i Gminy Sztum.

**§ 6.**

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady  
Miejskiej w Sztumie  
  
**Czesław Oleksiak**

Pod względem formalno-prawnym  
nie budzi zastrzeżeń  
Sztum, dnia 10.04.2019 r.   
rada prawny  
Mariola Fochiewicz

## **REGULAMI DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE MIASTA I GMINY SZTUM**

### **Rozdział 1. PRZEPISY OGÓLNE**

#### **§ 1.**

1. Niniejszy regulamin dotyczy dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta i Gminy Sztum.
2. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.

#### **§ 2.**

Ikroć w niniejszym regulaminie mowa o „Ustawie” rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. tekst jednolity Dz. U. z 2018 r., poz. 1152 ze zm.). Pozostałe pojęcia użyte w niniejszym regulaminie mają znaczenie wskazane w ustawie.

#### **§ 3.**

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne prowadzi swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

### **Rozdział 2. MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

#### **§ 4.**

1. W zakresie dostarczania wody przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązane w szczególności do:
  - 1) zapewnienia zgodnie z przepisami ustawy zdolności posiadanych urządzeń wodociągowych do dostarczania wody w sposób ciągły i niezawodny,
  - 2) dostawy wody do nieruchomości o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi w ilości co najmniej 0,05 m<sup>3</sup> / na osobę / na dobę,
  - 3) zapewnienia w posiadanej sieci odpowiedniego ciśnienia wody, o wielkości wynikającej z warunków technicznych przyłączenia, nie mniejszej niż 0,05 MPa i nie większej niż 0,6 MPa,
  - 4) zapewnienia dostawy wody o jakości i parametrach określonych w obowiązującym Rozporządzeniu Ministra Zdrowia w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi,
  - 5) prowadzenia regularnej wewnętrznej kontroli jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi,
  - 6) zainstalowania na własny koszt wodomierza głównego po odbiorze technicznym przyłącza i zawarciu umowy.

#### **§ 5.**

1. W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane w szczególności do:

- 1) zapewnienia sprawności technicznej oraz prawidłowej eksploatacji urządzeń kanalizacyjnych,
- 2) przyjmowania do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieków wprowadzanych przez odbiorcę usług w ilości co najmniej 0.05 m<sup>3</sup>/ na osobę / na dobę,
- 3) zapewnienia odbioru ścieków o stanie i składzie zgodnym z obowiązującymi przepisami w sposób ciągle i niezawodny,
- 4) w przypadku wystąpienia z wnioskiem o wydanie warunków technicznych odbioru ścieków innych niż bytowe, określenia dopuszczalnych wskaźników zanieczyszczeń w ściekach, a także kontrolowania, czy jakość przyjmowanych ścieków jest zgodna z obowiązującymi przepisami,
- 5) zapewnienia należytych warunków odbioru ścieków oraz zapewnienia jakości oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych, oraz przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych,
- 6) dokonywania napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz przyłączy będących w jego posiadaniu.

#### § 6.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do:

1. zapewnienia budowy oraz modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu i posiadanych środków finansowych,
2. na pisemny wniosek odbiorcy usług zlecić wykonanie ekspertyzy wodomierza głównego przez Okręgowy Urząd Miar w celu sprawdzenia prawidłowości wskazań i w przypadku stwierdzenia przez ten Urząd jego wadliwego działania, ponieść koszty ekspertyzy i wymiany.

#### § 7.

W zakresie dostarczania wody i odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo:

1. wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego odbiorcy usług w celach określonych w art. 7 Ustawy,
2. przeprowadzania kontroli prawidłowości realizacji robót zgodnie z warunkami przyłączania do sieci,
3. przeprowadzania kontroli technicznego stanu przyłącza w czasie jego użytkowania,
4. wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza przedstawienia przez inwestora dokumentów stwierdzających wykonanie wszelkich robót związanych z tym przyłączem zgodnie z przepisami ustawy Prawo budowlane.

#### § 8.

Odbiorca usług ma prawo do:

1. odbierania wody o odpowiednim ciśnieniu i jakości,
2. nieprzerwanego odprowadzania ścieków,
3. bezpłatnego korzystania z zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody, wskazanych w Rozdziale 8.
4. zgłaszania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu reklamacji, o których mowa w Rozdziale 9.

#### § 9.

Odbiorca usług ma obowiązek:

1. korzystać z instalacji wodociągowej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci, a w szczególności eliminować możliwości wystąpienia skażenia wody w sieci, w tym wskutek cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej lub powrotu ciepłej wody z instalacji centralnego ogrzewania, jak również utrzymywać urządzenia będące w jego posiadaniu w należyłym stanie,
2. korzystać z instalacji kanalizacyjnej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci oraz nie wprowadzać do urządzeń kanalizacyjnych odpadów i substancji wskazanych w art. 9 ust. 2 Ustawy, a w przypadku dostarczania ścieków przemysłowych spełniać warunki wskazane w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 1 Ustawy.
3. umożliwiać realizację uprawnień przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, o których mowa w art. 7 Ustawy,
4. prawidłowo utrzymywać pomieszczenia, w których zainstalowany jest wodomierz lub urządzenie pomiarowe, w stanie uniemożliwiającym jego uszkodzenie i oddziaływania zakłócające jego prawidłowe działanie oraz zabezpieczenie pomieszczenia przed dostępem osób nieuprawnionych,
5. niezwłocznie zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o uszkodzeniu i zaborze wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o uszkodzeniu i zaborze plomb.
6. 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, a także przeznaczenie wody pobieranej z sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
7. powstrzymać się od dokonywania jakichkolwiek czynności mogących mieć wpływ na zmianę stanu technicznego urządzeń i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych, bez uzgodnienia tego z tym przedsiębiorstwem, w tym nasadzeń drzew i krzewów oraz zabudowy w pasie terenu, w którym zlokalizowana jest sieć wodociągowa lub kanalizacyjna.
8. zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o posiadanych własnych ujęciach wody w celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków.
9. pokryć koszty ponownego wykonania czynności przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w przypadku braku możliwości wykonania uprawnień wymienionych w pkt 3 z winy odbiorcy usług, gdy poprzedni termin został uzgodniony z odbiorcą usług.
10. pokryć koszty wykonanej na zlecenie odbiorcy usługi ekspertyzy wodomierza głównego, przez Okręgowy Urząd Miar, w przypadku, gdy wykonana ekspertyza potwierdziła jego prawidłowe działanie.

### **Rozdział 3.**

## **WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI**

### **§ 10.**

1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług.
2. Podpisanie umowy z odbiorcą usług następuje po złożeniu przez niego wniosku o zawarcie umowy. Umowa z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym zawierana jest na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia w swojej siedzibie i na stronie internetowej wzór wniosku o zawarcie umowy.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia zainteresowanym podmiotom informacje o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia przez odbiorców usług dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.
5. Umowa, o której mowa w ust. 1. może zostać zawarta w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub poza nim. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, odbiorcy usług będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od takiej umowy w terminach i zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tj. Dz. U. z 2019, poz. 134).

**Rozdział 4.**  
**SPOSÓB ROZLICZEŃ W OPARCIU O CENY I STAWKI OPŁAT USTALONE**  
**W TARYFACH**

**§ 11.**

Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzanie ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcami, wyłącznie w oparciu o ceny i stawki opłat określone w ogłoszonych taryfach.

**§ 12.**

Długość okresu obrachunkowego określa umowa, przy czym jest to okres nie krótszy niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż 12 miesięcy.

**§ 13.**

1. Wejście w życie nowych taryf nie stanowi zmiany umowy.
2. Stosowanie przez Przedsiębiorstwo cen i stawek opłat wynikających z nowych, prawidłowo podanych do wiadomości publicznej taryf, nie wymaga odrębnego informowania Odbiorców o ich wysokości.

**§ 14.**

1. Ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie odczytu wodomierza głównego.
2. W przypadku zawarcia umowy z osobami korzystającymi z lokali w budynkach wielolokalowych, ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie wodomierza zainstalowanego przy wszystkich punktach czerpalnych, z uwzględnieniem różnicy występującej pomiędzy odczytem wodomierza głównego i sumą odczytanych wodomierzy głównych przy punktach czerpalnych.
3. W rozliczeniach ilości odprowadzanych ścieków, ilość bezpowrotnie zużytej wody, uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie wodomierza dodatkowego, zainstalowanego na koszt odbiorcy, zgodnie z warunkami wydanymi przez Przedsiębiorstwo.

**§ 15.**

1. Podstawą obciążenia Odbiorcy należnościami za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo jest faktura.
2. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym Odbiorcami są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, Przedsiębiorstwo wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali.
3. Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie wskazanym na fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób. Opóźnienia w zapłacie uprawniają Przedsiębiorstwo do naliczania odsetek w wysokości ustawowej.

**Rozdział 5.**  
**WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI**

**§ 16.**

1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci składa do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosek o wydanie warunków przyłączenia.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 zawiera:
  - 1) oznaczenie wnioskodawcy, wraz z danymi umożliwiającymi kontakt z wnioskodawcą,
  - 2) wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
  - 3) określenie wielkości przewidywanego poboru wody,
  - 4) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju, a w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających,

5) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda, lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie jej lokalizacji, powierzchni, sposobu zagospodarowania, a także przeznaczenia.

6) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub dostarczania ścieków .

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa warunki przyłączenia do sieci i przekazuje je wnioskodawcy, nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia wniosku.

4. Warunki, o których mowa w ust. 3, określają co najmniej:

1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego,

2) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości,

3) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość.

4) informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinien przedłożyć podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci w celu realizacji przyłącza.

5) okres ważności wydanych warunków przyłączenia, który nie może być krótszy niż 2 lata.

#### **Rozdział 6.**

### **WARUNKI TECHNICZNE OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚĆ DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH**

#### **§ 17.**

Poziom dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w poszczególnych latach wyznaczają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych przedsiębiorstwa oraz wieloletni plan inwestycyjny gminy opracowane na podstawie studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania gminy oraz miejscowych planów zagospodarowania przestrzennego.

#### **§ 18.**

1. Przyłącze wodociągowe służy zaopatrywaniu w wodę wyłącznie odbiorcy, z którym Przedsiębiorstwo zawarło umowę, chyba że stanowi ona inaczej.

2. W trakcie dostawy wody, miejscem wydania rzeczy, w rozumieniu Kodeksu Cywilnego, jest zawór za wodomierzem głównym, a w przypadku jego braku, miejsce włączenia przyłącza wodociągowego do sieci wodociągowej.

3. Przyłącze kanalizacyjne służy wyłącznie do odprowadzania ścieków odbiorcy, z którym Przedsiębiorstwo zawarło umowę, chyba że stanowi ona inaczej.

4. Miejscem rozdziału sieci kanalizacyjnej i przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego oraz rozdziału odpowiedzialności jest miejsce włączenia przyłącza do sieci głównej.

#### **§ 19.**

1. Przedsiębiorstwo ma prawo żądać, aby odbiorca wykonał na swój koszt na granicy nieruchomości studzienkę lub szafę wodociągową, jeżeli zachodzi co najmniej jedna z poniższych sytuacji:

1) Nieruchomość gruntowa nie jest zabudowana

2) Nie istnieje żadne pomieszczenie nadające się do zamontowania wodomierza głównego, które spełnia wymagania określone odrębnymi przepisami.

2. Odbiorca ponosi koszt wymiany wodomierza głównego, gdy następuje ona z przyczyn leżących po jego stronie.

3. Przedsiębiorstwo dokonuje wymiany niesprawnego wodomierza głównego w terminie do 14 dni od daty stwierdzenia jego niesprawności przez Przedsiębiorstwo.

4. W uzasadnionych przypadkach, na pisemny wniosek odbiorcy, Przedsiębiorstwo może wyrazić zgodę na przeniesienie wodomierza głównego na koszt odbiorcy, pod warunkiem że przeniesienie może być dokonane bez ujemnego wpływu na poprawność pomiaru, a nowe miejsce usytuowania wodomierza jest zgodne z odrębnymi przepisami.

#### § 20.

1. W przypadku, gdy ilość odprowadzonych ścieków ma być określona według wskazań urządzenia pomiarowego lub wodomierza własnego, miejsce jego instalacji, jego cechy metrologiczne wymagają pisemnego uzgodnienia z Przedsiębiorstwem.

2. Urządzenie pomiarowe i wodomierz własny musi posiadać wydane zgodnie z odpowiednimi przepisami świadectwo zatwierdzenia do stosowania i potwierdzenia spełnienia właściwości wymagań metrologicznych.

3. Odbiorca odpowiada za prawidłową eksploatację i funkcjonowanie przyłącza wodociągowego i urządzenia pomiarowego.

4. Dla dodatkowego wodomierza, mierzącego bezpowrotnie zużyta wodę mają zastosowanie postanowienia ust 1-3.

### Rozdział 7.

#### SPOSÓB DOKONYWANIA PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE ODBIORU WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

#### § 21.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia oraz uzgodnioną dokumentacją techniczną.

2. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie pisemnego zgłoszenia odbiorcy, złożonego w przedsiębiorstwie z co najmniej dwudniowym wyprzedzeniem.

3. Odbiór prac ulegających zakryciu (zasypaniu), w tym częściowemu zakryciu (zasypaniu), podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).

4. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w ust. 2 są potwierdzane przez strony w sporządzanych protokołach.

5. Załącznikami do protokołu odbioru końcowego są atesty, deklaracje zgodności bądź aprobaty techniczne materiałów wykorzystywanych do budowy przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, dokumentacja projektowa.

### Rozdział 8.

#### SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI USŁUG I ODPOWIEDNIH PARAMETRÓW DOSTARCZANEJ WODY I WPROWADZANYCH DO SIECI KANALIZACYJNEJ ŚCIEKÓW

#### § 22.

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

1) poinformować niezwłocznie odbiorców usług o takich przypadkach, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,

2) zapewnienia odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformowania odbiorców usług o lokalizacji takich punktów, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób.

3) o ile jest to możliwe, podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,

4) poinformować odpowiednie gminne dyżurne służby, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług

#### § 23.

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 3 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 udostępniania zastępczych punktów poboru.

#### Rozdział 9.

### **STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG, W TYM SPOSOBY ZAŁATWIANIA REKLAMACJI ORAZ WYMIANY INFORMACJI DOTYCZĄCYCH W SZCZEGÓLNOŚCI ZAKŁÓCEŃ W DOSTAWIE WODY I ODPROWDZANIU ŚCIEKÓW**

#### § 24.

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 szczególnych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawiania dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

#### § 25.

1. 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) godziny przyjmowania reklamacji oraz udzielania informacji.

2. Informacje o których mowa w ust. 1 należy udostępnić w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz na jego stronie internetowej.

#### § 26.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby w jego siedzibie lub na jego stronie internetowej udostępnione były następujące dokumenty i informacje:

1) dokumenty w aktualnym brzmieniu:

a) taryfa,

b) niniejszy regulamin,

c) tekst jednolity Ustawy (w przypadku braku tekstu jednolitego - tekst ujednolicony) wraz z aktami wykonawczymi.

2) informacje dotyczące:

a) szczególnych warunków zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów,

b) sposobu rozstrzygnięcia zgodnie z ustawą spraw spornych w przedmiocie:



- c) odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.
- d) odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości, osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

#### § 27.

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 w szczególności wysokości opłat za takie usługi.
2. 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.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji i sposobie rozstrzygania zgodnie z Ustawą, spraw spornych w terminie 30 dni od daty jej wpływu w formie pisemnej, chyba że podmiot zgłaszający reklamację wskaże inny sposób kontaktu.

### Rozdział 10.

## WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWOŻAROWE

#### § 28.

1. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna m.in. z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej.
2. Uprawnione do poboru wody na cele przeciwpożarowe są jednostki państwowej i ochotniczej straży pożarnej.

#### § 29.

Przedsiębiorstwo obciąża Miasto i Gminę Sztum za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe, stosując ceny ustalone w taryfie zgodnie z art. 22 pkt 2 Ustawy.

#### § 30.

1. Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa zobowiązani są do niezwłocznego przekazywania przedsiębiorstwu pisemnej informacji o ilości wody zużytej do gaszenia pożaru.
2. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę straży pożarnej w umownie ustalonych okresach.

## Uzasadnienie

Zgodnie z art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity Dz. U. z 2018 r., poz. 1152 ze zm.), rada gminy na podstawie projektu regulaminu dostarczania wody i odbioru ścieków opracowywanego przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, przygotowuje projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków oraz przekazuje go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu, zawiadamiając o tym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

Na podstawie przedłożonego przez Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Sztumie projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków w dniu 3 lipca 2018 r. Rada Miejska w Sztumie podjęła uchwałę nr L.412.2018 w sprawie przyjęcia projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta i Gminy Sztum. Powyższą uchwałę wraz z regulaminem przekazano do zaopiniowania Państwowemu Gospodarstwu Wodnemu Wody Polskie. Organ opiniujący postanowieniem nr GD.RET.070/120/P/2018.KC z dnia 30.10.2018 r. (data wpływu 14.11.2018 r.) negatywnie zaopiniował przedłożony projekt regulaminu, wskazując jednocześnie konieczne zmiany. Mając powyższe na uwadze przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przygotowało nowy projekt regulaminu, dostosowując jego zapisy do uwag organu opiniującego.



