



# DZIENNIK URZĘDOWY WOJEWÓDZTWA ŚLĄSKIEGO

---

Katowice, dnia 14 listopada 2018 r.

Poz. 7134

## **UCHWAŁA NR LVI/433/18 RADY MIASTA W MYSZKOWIE**

z dnia 8 listopada 2018 r.

### **w sprawie uchwalenia "Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Myszków"**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15, art. 41 ust. 1 i art. 42 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2018 r., poz. 994 z późn. zm.) oraz art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2018., poz. 1152 z późn. zm.) Rada Miasta uchwala co następuje:

**§ 1.** Przyjąć "Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Myszków", stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

**§ 2.** Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta Myszkowa.

**§ 3.** Traci moc uchwała nr XXXIX/334/06 Rady Miasta w Myszkowie z dnia 26 stycznia 2006 r. w sprawie uchwalenia "Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków" obowiązującego na terenie Gminy Myszków.

**§ 4.** Uchwała podlega ogłoszeniu w Dzienniku Urzędowym Województwa Śląskiego i wchodzi w życie po 14 dniach od jej ogłoszenia.

Przewodniczący Rady Miasta w Myszkowie

**Jerzy Woszczyk**

Załącznik do uchwały Nr LVI/433/18  
Rady Miasta w Myszkowie  
z dnia 8 listopada 2018 r.

## **Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Myszków Postanowienia ogólne**

§ 1.1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.

2. 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 (tekst jednolity Dz. U. z 2018 r., poz. 1152)

3. użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty wyższego rzędu, w tym w szczególności ustawa.

### **Rozdział 1.**

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

§ 2. W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, zgodnie z przepisami ustawy ma obowiązek:

1. Dostawy wody do nieruchomości, o której mowa w umowie, zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia nieruchomości do sieci, o ciśnieniu umożliwiającym użytkowanie wody nie mniejszym niż 0,05 MPa i nie większym niż 0,6 MPa, w ilości nie mniejszej niż 0,1 m<sup>3</sup>/d w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych m.in. strukturą i średnicą sieci, przyłącza oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług.

2. Zapewniać dostawę wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi i o parametrach określonych w Rozporządzeniem Ministra Zdrowia wydanym na podstawie art. 13 ustawy. W szczególności, woda jest bezpieczna dla zdrowia ludzkiego, jeżeli jest wolna od mikroorganizmów chorobotwórczych i pasożytów w liczbie stanowiącej potencjalnie zagrożenie dla zdrowia ludzkiego, wszelkich substancji w stężeniach stanowiących potencjalnie zagrożenie dla zdrowia ludzkiego oraz nie ma agresywnych właściwości korozyjnych i spełnia podstawowe wymagania mikrobiologiczne określone w części A załącznika nr 1 do rozporządzenia oraz podstawowe wymagania chemiczne określone w części B załącznika nr 1 do rozporządzenia.

3. Odbierać ścieki bytowe, komunalne i przemysłowe w sposób ciągły i niezawodny w ilości nie mniejszej niż 0,1 m<sup>3</sup>/d, zgodnie z dokumentacją techniczną o stanie i składzie zgodnym z art. 9 - 11 ustawy,

4. Zapewnić należytą jakość oczyszczonych ścieków.

5. Regularnie monitorować jakość wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, włączanej do sieci wodociągowej.

6. Prowadzić regularną kontrolę ilości i jakości odprowadzanych ścieków bytowych i ścieków przemysłowych oraz kontrolę przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych.

§ 3. Przedsiębiorstwo nie udziela odrębnej gwarancji na świadczone usługi, gdyż jakość wody i wymogi w zakresie odprowadzania ścieków określone są odrębnymi przepisami.

### **Rozdział 2.**

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

§ 4.1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, a odbiorcą usług sporządzanej na podstawie wniosku odbiorcy o zawarcie umowy, o którym mowa w § 5.

2. W przypadku zawarcia umowy poza siedzibą przedsiębiorstwa odbiorcy usług będącemu konsumentem przysługuje prawo do odstąpienia od takiej umowy w terminie i na zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 o prawach konsumenta (tekst jednolity Dz. U. 2017 poz. 683 z późn. zm.)

**§ 5.** Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym powinien w szczególności określać:

- a) imię, nazwisko (lub nazwę), nr PESEL lub REGON, numer NIP (o ile wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą) oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy oraz adres do korespondencji,
- b) wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę,
- c) tytuł prawny do korzystania z nieruchomości przez osobę składającą wniosek,
- d) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość posiada również własne ujęcie wody połączone z wewnętrzną instalacją wodociągową w nieruchomości,
- e) oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, czy też wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków,
- f) oświadczenie wnioskodawcy, na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczaną wodę,
- g) oświadczenie wnioskodawcy, jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy (przemysłowe, bytowe albo komunalne).

**§ 6. 1.** Złożenie pisemnego wniosku o zawarcie umowy jest bezwzględnym warunkiem przygotowania i zawarcia umowy przez przedsiębiorstwo.

2. Umowa może być zawarta z osobą, która legitymuje się tytułem prawnym do nieruchomości, do której ma być dostarczana woda lub z której mają być odprowadzane ścieki albo która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym. W przypadku korzystania z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, odbiorca usług składa pisemne oświadczenie.

3. Zawarcie umowy następuje nie później niż 14 dni od daty złożenia poprawnie wypełnionego wniosku o którym mowa w ust. 1.

**§ 7. 1.** Jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowym, umowa jest zawierana z ich właścicielem lub z zarządcą budynku.

2. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego umowa może być zawarta również z osobami korzystającymi z lokali na podstawie umów cywilno-prawnych, po spełnieniu warunków, określonych w art. 6 ust. 6 ustawy.

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

- a) oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osób korzystających z lokali o zasadach rozliczania różnic i ustaleniu z nimi zasad rozliczania kosztów różnicy wskazań między wodomierzem głównym, a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych,
- b) uchwałę lub własnoręcznie podpisane zgody właścicieli wszystkich lokali na zawarcie z nimi indywidualnej umowy,
- c) zobowiązanie właściciela lub zarządcy do regulowania należności wynikających z różnicy wskazań między wodomierzem głównym a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych, na podstawie zawartej z przedsiębiorstwem umowy,
- d) schemat wraz z opisem wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym.

4. Przedsiębiorstwo na podstawie wniosku, o którym mowa w ust. 2 jest zobowiązane wydać informację techniczną określającą wymagania techniczne konieczne do rozpoczęcia indywidualnego rozliczania lokatorów.

**§ 8. 1.** Umowa jest zawierana w formie pisemnej na czas nieokreślony lub określony.

2. W przypadku utraty tytułu prawnego do korzystania z nieruchomości i zmiany właściciela (użytkownika), dotychczasowy odbiorca usług zobowiązany jest do poinformowania przedsiębiorstwa o tej zmianie i rozwiązania umowy w trybie z niej wynikającym. Do czasu rozwiązania umowy ponosi on opłaty powstałe w związku ze świadczeniem usług przez przedsiębiorstwo, zgodnie z podpisaną umową.

**§ 9.** W przypadku zmiany adresu do korespondencji wskazanego we wniosku o zawarcie umowy odbiorca zobowiązany jest powiadomić o tym fakcie przedsiębiorstwo w sposób pisemny lub przy pomocy elektronicznych środków przekazu.

**§ 10.** Przedsiębiorstwo przed zawarciem umowy z nowym odbiorcą usług ma prawo dokonać kontroli przyłączy wodociągowych i/lub kanalizacyjnych oraz stanu zestawu wodomierzowego.

### **Rozdział 3.**

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

**§ 11. 1.** Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne z odbiorcami usług, na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat ilości dostarczanej wody i odprowadzonych ścieków.

2. Przedsiębiorstwo określa taryfę (ceny i stawki opłat) za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków.

3. Zatwierdzenie taryf następuje w trybie i na zasadach określonych w rozdziale 5 ustawy.

4. Aktualne stawki taryfowe i cenniki dostępne są na stronie internetowej Gminy, na stronie internetowej przedsiębiorstwa oraz w jego siedzibie.

5. Ceny usług, które nie są określone w taryfach przedsiębiorstwa ustala się w cenniku usług dostępnym w siedzibie przedsiębiorstwa oraz na jego stronie internetowej.

**§ 12.** Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczenia wody i/lub odprowadzania ścieków świadczone przez przedsiębiorstwo jest faktura.

**§ 13.** Przedsiębiorstwo ma prawo naliczyć opłatę podwyższoną z tytułu przekroczenia norm jakości odprowadzanych ścieków, określonych w obowiązującej taryfie.

**§ 14.** Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług są określane w umowie.

**§ 15. 1.** Przedsiębiorstwo w taryfie określa stawki opłat abonamentowych.

2. Opłata abonamentowa doliczana jest do każdej faktury za dostawę wody lub i odbiór ścieków przez przedsiębiorstwo.

3. Wysokość stawek abonamentowych zależna jest od rodzaju świadczonych przez przedsiębiorstwo usług oraz ustalonego w umowie okresu obrotowego.

4. Stawka opłaty abonamentowej naliczana jest za każdy dzień gotowości świadczenia usługi przez przedsiębiorstwo w okresach pomiędzy ostatnim, a bieżącym odczytem wodomierza lub urządzenia pomiarowego.

**§ 16. 1.** Podstawę ustalenia ilości pobranej wody lub wprowadzonych ścieków stanowią: wodomierze oraz podliczniki, urządzenie pomiarowe, przeciętne normy zużycia lub ilości ustalone w umowie.

2. W przypadku braku możliwości dokonania odczytu wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego (załana studzienka, nieobecność mieszkańców itp.), ilość dostarczonej wody ustala się szacunkowo, na podstawie średniego zużycia wody w ostatnich trzech okresach rozliczeniowych, 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 okresu rozliczeniowego.

**§ 17.** Wodomierze główne i urządzenia pomiarowe przedsiębiorstwo odczytuje tradycyjnie lub metodą zdalnych odczytów możliwie w zbliżonych odstępach czasu z częstotliwością zgodną z określonym w umowie okresem obrotowym.

**§ 18.** O ile strony nie umówią się inaczej w umowie rozliczeń dokonuje się:

a) dla odbiorów zbiorowych i prowadzących działalność gospodarczą - raz na miesiąc,

b) dla odbiorów indywidualnych – raz na dwa miesiące.

**§ 19.** W przypadku przejściowej niesprawności wodomierza głównego/wodomierza lokalowego, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia w okresie ostatnich trzech miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności, 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 niesprawności wodomierza.

**§ 20. 1.** 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.

2. W przypadku braku możliwości dokonania odczytu wodomierza do pomiaru poboru wody używanej bezpowrotnie, z przyczyn leżących po stronie odbiorcy usług, ilość ścieków będzie obliczona jako równa ilości pobranej wody, wykazanej na wodomierzu głównym.

3. W przypadku niedokonania przez odbiorcę legalizacji wodomierza do pomiaru poboru wody używanej bezpowrotnie w przewidzianym przepisami terminie lub niedokonania jego wymiany na nowy, ilość ścieków wprowadzonych do urządzeń kanalizacyjnych przedsiębiorstwa zostanie ustalona jako równa ilości pobranej wody, wykazanej na wodomierzu głównym.

**§ 21. 1.** W przypadku poboru wody z ujęć odbiorcy usług i braku urządzeń pomiarowych, ilość ścieków wprowadzonych do urządzeń kanalizacyjnych ustala się zgodnie z przepisami dotyczącymi przeciętnych norm zużycia wody.

2. W przypadku opomiarowania przez odbiorcę usług poboru wody z własnego ujęcia, ilość ścieków odprowadzonych z danego punktu poboru ustala jako równą ilości wody pobranej przez odbiorcę. Podstawą do ustalania ilości odprowadzonych ścieków w takim przypadku jest wodomierz własny dla pomiaru objętości wody pobieranej z ujęcia własnego i dostarczanej do nieruchomości.

#### **Rozdział 4. Warunki przyłączenia do sieci**

**§ 22. 1.** Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej odbywa się na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie, który powinien zawierać co najmniej:

- a) imię i nazwisko (lub nazwę) wnioskodawcy,
- b) adres do korespondencji,
- c) adres oraz numer ewidencyjny działki nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci,
- d) rodzaj przyłączenia (wodociągowe lub/i kanalizacyjne),
- e) określenie ilości przewidywanego poboru wody oraz jej przeznaczenie,
- f) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków oraz ich rodzaju (w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również informacja o zastosowanych lub planowanym zastosowaniu urządzeń podczyszczających),
- g) określenie rodzaju, parametrów instalacji i urządzeń służących do odbioru usług,
- h) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub/i dostarczenia ścieków.

2. Do wniosku o którym mowa w ust. 1 osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci powinna załączyć jeden egzemplarz mapy lub szkic z naniesioną w dowolny sposób granicą własności nieruchomości umożliwiając określenie usytuowania nieruchomości, której dotyczy wniosek o przyłączenie.

3. Z wnioskiem o wydanie technicznych warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej może występować osoba posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci lub osoba korzystająca z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym. Jeżeli osoba składająca wniosek jest reprezentantem inwestora do wniosku załącza również jego pełnomocnictwo.

**§ 23.** Przedsiębiorstwo określa warunki przyłączenia i przekazuje wnioskodawcy w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia wniosku. W szczególnie uzasadnionych przypadkach po uprzednim uzgodnieniu tego z Wnioskodawcą termin może ulec przedłużeniu.

§ 24. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci przedsiębiorstwo w terminie nie dłuższym niż 21 dni od daty otrzymania wniosku, pisemnie informuje o tym fakcie osobę ubiegającą się o przyłączenie, wskazując przyczyny, które uniemożliwiają przyłączenie.

§ 25. Przedsiębiorstwo wodociągowe jest zobowiązane do prowadzenia rejestru odmów przyłączenia do sieci oraz corocznego przekazywania go do wiadomości gminy oraz organu regulacyjnego.

§ 26. 1. Warunki przyłączenia są ważne 2 lata od dnia ich wydania.

2. Warunki przyłączenia określają w szczególności:

- a. zapewnienie dostawy wody i odbioru ścieków,
- b. miejsca i sposób przyłączenia sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej z instalacjami odbiorcy,
- c. wymagania dotyczące: jakości odprowadzanych ścieków, jakości dostarczanej wody, zakresu dokumentacji projektowej niezbędnej do wykonania przyłączenia, terminu ważności warunków przyłączenia.

§ 27. Przedsiębiorstwo wydaje warunki techniczne w ramach prowadzonej przez siebie działalności i nie pobiera opłat za ich opracowanie i wydanie.

§ 28. 1. Maksymalną ilość dostarczanej wody wyznaczają możliwości techniczne przyłącza i zestawu wodomierzowego oraz ograniczenia, zawarte w warunkach technicznych, uzgodnionej dokumentacji projektowej.

2. Koszty nabycia, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego pokrywa przedsiębiorstwo, a urządzenia pomiarowego - odbiorca usług.

3. Wodomierz winien być usytuowany w budynku, jeśli długość przyłącza nie przekracza 30 m licząc od granicy nieruchomości do wodomierza głównego. Jeśli odległość jest większa, wodomierz należy zlokalizować w studni wodomierzowej, która winna być usytuowana bezpośrednio za granicą nieruchomości.

4. Zestaw wodomierzowy powinien być zamontowany w pozycji poziomej, nie dalej niż 1 m za pierwszą przegrodą (ścianą).

5. W przypadku uzasadnionego interesu odbiorcy przedsiębiorstwo po indywidualnym rozpatrzeniu dopuszcza odstępstwa od zapisów ust. 3 i 4.

## **Rozdział 5.**

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

§ 29. 1. Poziom dostępu 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.

2. Dostęp do usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wyznaczają techniczne możliwości istniejących urządzeń tj. ich stan, przepustowość, zdolność produkcyjna oraz lokalizacja nieruchomości.

§ 30. Potencjalni odbiorcy usług wodociągowo-kanalizacyjnych mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności do tych usług składając do przedsiębiorstwa wnioski o wydanie opinii o możliwości podłączenia posesji do sieci wodociągowej lub/i sieci kanalizacji sanitarnej (tzw. promesy).

## **Rozdział 6.**

### **Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo odbioru wykonanego przyłącza.**

§ 31. Osoba ubiegająca się o przyłączenie powiadamia pisemnie przedsiębiorstwo na 7 dni roboczych przed planowanym terminem rozpoczęcia robót uzgadniając sposób prowadzenia tych prac oraz warunki i sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo kontroli robót.

§ 32. 1. Wykonane przyłącza podlegają odbiorowi technicznemu i spisaniu protokołu odbioru przez komisję w składzie: przedstawiciel przedsiębiorstwa, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci (wnioskodawca) oraz wykonawca.

2. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:

- a) datę odbioru;

- b) przedmiot odbioru, z wyszczególnieniem rodzaju przyłącza, średnicy, materiału i długości;
- c) adres nieruchomości, którą przyłączono do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej;
- d) skład komisji;
- e) podpisy członków komisji.

3. Niepodpisanie protokołu przez którąś ze stron członków komisji jest jednoznaczne z niedokonaniem odbioru technicznego.

4. Podczas końcowego odbioru technicznego wraz protokołem odbioru odbiorca wypełnia dostarczony przez przedsiębiorstwo wniosek o zawarcie z nim umowy na dostawę wody lub/i odbiór ścieków.

5. Wniosek, o którym mowa w ust. 4 odbiorca może również wypełnić i złożyć w siedzibie przedsiębiorstwa, jeżeli jego wypełnienie podczas odbioru technicznego z jakiś przyczyn było niemożliwe.

**§ 33. 1.** W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez przedsiębiorstwo warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej oraz z projektem przyłącza.

2. Jeżeli warunki przyłączenia do sieci obejmowały również obowiązek wybudowania przez przyszłego odbiorcę ze środków własnych urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych, to warunkiem przystąpienia do odbioru przyłącza może być wcześniejszy odbiór tych urządzeń.

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

4. Odbiór w razie konieczności jest wykonywany po wcześniejszym uwzględnieniu z przedsiębiorstwem etapowo przed zasypaniem odcinków przyłącza lub po jego zasypaniu. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.

## **Rozdział 7.**

### **Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do urządzeń i przyłączy kanalizacyjnych ścieków**

**§ 34. 1.** Przedsiębiorstwo ma obowiązek powiadomić odbiorcę usług o mającej nastąpić przerwie w dostawie wody spowodowanej wykonaniem planowanych prac konserwacyjnych, remontowych lub modernizacyjnych - ustnie, pisemnie lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób:

- a) przy chwilowym wyłączeniu dostawy wody związanej z wymianą wodomierza - przed przystąpieniem do wymiany,
- b) gdy planowana przerwa w dostawie wody nie będzie przekraczała 12 godzin - co najmniej na 24 godziny przed planowanym wyłączeniem wody,
- c) gdy planowana przerwa w dostawie wody będzie trwała dłużej niż 12 godzin - co najmniej na 48 godzin przed planowanym wyłączeniem wody,

2. W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne może o zdarzeniach wskazanych w ust. 1 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości, o ile planowany czas trwania przerwy w dostawie wody nie przekracza 12 godzin.

**§ 35.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, zgodnie z przepisami ustawy, ma obowiązek udostępnić zastępczy punkt poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformować o możliwościach korzystania z tego punktu, jeżeli odcięto dostawę wody z przyczyny, o której mowa w ustawie.

**§ 36.** Odbiorca usług ma prawo domagać się od przedsiębiorstwa obniżenia opłaty za dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków w razie niedostarczenia wody, dostarczenia wody o pogorszonej bądź złej jakości lub o niższym ciśnieniu oraz w przypadku braku możliwości odprowadzania ścieków.

**§ 37.** W przypadku niedotrzymania odpowiednich parametrów dostarczanej wody, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, w szczególności w lokalnych środkach masowego przekazu i na swojej stronie internetowej.

§ 38. Przedsiębiorstwo odpowiada za normalne następstwa wstrzymania dopływu wody lub nieodpowiedniego ciśnienia wody.

§ 39. 1. W przypadku wystąpienia niedoboru wody z przyczyn niezależnych od przedsiębiorstwa, w zależności od rozmiarów i czasu jego trwania, przedsiębiorstwo może:

- a) ograniczyć dostawę wody na inne cele niż zaopatrzenie ludności,
- b) rotacyjnie ograniczyć dostawę wody,
- c) dokonywać przerw w dostawie wody do poszczególnych rejonów miasta.

2. W takim przypadku przedsiębiorstwo zobowiązane jest do powiadomienia odbiorców w lokalnych środkach masowego przekazu o wystąpieniu niedoboru, zasięgu terytorialnym, przewidywanym czasie trwania oraz wprowadzonych ograniczeniach

§ 40. 1. Ciągłość dostarczania wody może zostać zakłócona ograniczeniem lub wstrzymaniem dostawy wody z przyczyn zależnych lub niezależnych od przedsiębiorstwa.

2. Przyczynami zależnymi od przedsiębiorstwa jest wykonywanie prac remontowo-konserwacyjnych oraz inwestycyjnych na sieciach, które przedsiębiorstwo posiada.

§ 41. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 6 godzin przedsiębiorstwo powinno zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować odbiorców usług o jego lokalizacji i warunkach korzystania.

## **Rozdział 8.**

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

§ 42. Każdy odbiorca usług ma prawo do należytego poziomu obsługi.

§ 43. 1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielania wszelkich istotnych informacji dotyczących:

- a) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków,
- b) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej przez nowych odbiorców,
- c) występujących zakłóceń w dostawach wody i odprowadzaniu ścieków,
- d) występujących awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,
- e) planowanych przerw w świadczeniu usług.

§ 44. Przedsiębiorstwo udziela na życzenie odbiorcy usług lub z własnej inicjatywy pełnej informacji dotyczących realizacji usług, a przede wszystkim informacji objętych Regulaminem oraz zawartych w taryfie.

§ 45. 1. Przedsiębiorstwo udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki w terminie uzależnionym od rodzaju udzielanej informacji.

2. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie 14 dni od otrzymania prośby chyba, że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zazaczyła, iż informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 1.

3. Jeżeli udzielenie informacji wymaga ustaleń wymagających okresów dłuższych 14 dni, przedsiębiorstwo przed upływem tego terminu, informuje o tym fakcie osobę która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielenia odpowiedzi. Termin nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia prośby.

4. Jeśli udzielenie odpowiedzi odbiorcy wymagać będzie od przedsiębiorstwa uzyskania informacji od innej instytucji lub podmiotu termin ostatecznej odpowiedzi określony w ust. 3 może ulec wydłużeniu i będzie uzależniony od czasu uzyskania stosownej informacji od podmiotu trzeciego.

5. W przypadku załatwiania spraw przed odbiorcą usług przy użyciu środków telekomunikacyjnych przedsiębiorstwo przed udzieleniem odpowiedzi ma prawo w celu weryfikacji tożsamości zażądać podania indywidualnego numeru nabywcy drukowanego na każdej fakturze lub, gdy sprawa dotyczy płatności numeru faktury.



**§ 46. 1.** W siedzibie przedsiębiorstwa winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:

- a) aktualnie obowiązujące na terenie gminy taryfy cen i stawek opłat,
- b) tekst jednolity „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków” obowiązującego na terenie gminy,
- c) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody,
- d) tekst jednolity ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków wraz z wszystkimi aktami wykonawczymi wydanymi na podstawie ustawy,
- e) pełną treść klauzuli dotyczącej ochrony i przetwarzania danych osobowych odbiorców przez przedsiębiorstwo.

**§ 47. 1.** Każdy odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących wykonywania przez przedsiębiorstwo umowy w przypadku zastrzeżeń co do ilości i jakości świadczonych usług, wysokości naliczonych opłat oraz funkcjonowania przyrządów pomiarowych niezależnie od ich własności.

2. Reklamacje, o których mowa w ust. 1 są zgłaszane w dowolnej formie po powzięciu przez zgłaszającego informacji o występowaniu zdarzenia stanowiącego podstawę do ich złożenia.

3. W przypadkach określonych umową dalsze rozpatrzenie reklamacji może być konieczne przy zachowaniu formy pisemnej.

4. Złożona reklamacja powinna zawierać co najmniej następujące dane:

- a) imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres odbiorcy usług,
- b) przedmiot reklamacji,
- c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- d) zgłoszenie roszczenia,
- e) podpis odbiorcy usług.

5. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie dłużej jednak niż w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia.

6. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji, w całości lub w części, odpowiedź na reklamację zawiera uzasadnienie.

7. Złożenie reklamacji nie zwalnia odbiorcy od obowiązku terminowej zapłaty należności.

**§ 48.** Przedsiębiorstwo może wstrzymać rozpatrzenie reklamacji w przypadku gdy odbiorca zaniecha udostępnienia nieruchomości, a jej udostępnienie jest niezbędne do przeprowadzania procesu reklamacji.

**§ 49.** W przypadku niedotrzymywania przez przedsiębiorstwo parametrów dostarczanej wody o których w § 2 ust. 2 umowy odbiorcy przysługuje prawo do obniżenia opłat za te usługi proporcjonalne do stopnia pogorszenia jakości usług i/lub czasu trwania zakłócenia w ich świadczeniu.

**§ 50.** Informacje o wystąpieniu awarii na sieciach wodociągowo-kanalizacyjnych należących do przedsiębiorstwa, które spowodowały straty w mieniu odbiorcy usług – należy niezwłocznie zgłosić przedsiębiorstwu celem rzetelnego oszacowania powstałych szkód.

**§ 51. 1.** W przypadku złożenia przez odbiorcę usług wniosku o przeprowadzenie ekspertyzy wodomierza, termin rozpatrzenia reklamacji uzależniony będzie od terminu jej wykonania przez Urząd Miar.

2. O wyniku ekspertyzy Przedsiębiorstwo informuje odbiorcę pisemnie w terminie nie dłuższym niż 7 dni od daty otrzymania wyniku badania metrologicznego wodomierza.

3. Wraz z informacją o wyniku badania metrologicznego przedsiębiorstwo przekazuje kserokopię ekspertyzy.

## **Rozdział 9.**

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

§ 52.1. Warunki dostarczania przez przedsiębiorstwo wody na cele przeciwpożarowe muszą być w szczególności zgodne z przepisami o ochronie przeciwpożarowej, a także przepisami wydanymi przez ministra właściwego do spraw wewnętrznych określającymi sposoby i warunki ochrony przeciwpożarowej budynków, innych obiektów budowlanych i terenów oraz wymagania w zakresie przeciwpożarowego zaopatrzenia w wodę oraz dróg pożarowych.

2. Szczegółowe warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe mogą być również określone w pozwoleniu na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę, wydawanym przez wójta (burmistrza, prezydenta miasta) na podstawie ustawy, w części dotyczącej technicznych warunków określających możliwości dostępu do usług wodociągowo – kanalizacyjnych.

3. Przedsiębiorstwo ustala, w porozumieniu z miejscowym komendantem Państwowej Straży Pożarnej, miejsca i warunki poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, z uwzględnieniem warunków technicznych i wymagań związanych z wykonywaniem przez przedsiębiorstwo zadań w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi.

§ 53. Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa zobowiązani są do przekazywania przedsiębiorstwu pisemnej informacji o ilości wody zużytej do gaszenia pożaru oraz miejscach jej poboru, w bieżącym kwartale kalendarzowym. Informację należy przekazać z ostatnim dniem bieżącego kwartału.

§ 54. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są w cyklach kwartalnych na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę państwowej/ochotniczej straży pożarnej.

§ 55. Za wodę zużytą na cele przeciwpożarowe przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża gminę, na podstawie cen i stawek opłat ustalonych w taryfie.

### **Postanowienia końcowe**

§ 56.1. Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały traci moc uchwała nr XXXIX/334/06 Rady Miasta w Myszkowie z dnia 26 stycznia 2006 r. w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Myszków.

2. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia jej opublikowania w Dzienniku Urzędowym Województwa Śląskiego.

3. Zmiana regulaminu następuje w trybie właściwym dla jej uchwalenia tj. w drodze uchwały Rady Miasta w Myszkowie