

**UCHWAŁA NR IV/38/19  
RADY MIASTA DZIAŁDOWO**

z dnia 21 lutego 2019 r.

**w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na  
terenie Gminy-Miasto Działdowo**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (t. j. Dz. U. z 2018 r. poz. 994, poz. 1000, poz. 1349, poz. 1432 i poz. 2500) oraz art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t. j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1152 i poz. 1629) oraz po uzyskaniu pozytywnej opinii Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie, Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie wyrażonej w formie postanowienia z dnia 27.12.2018 r. Rada Miasta Działdowo uchwała, co następuje:

**§ 1.** Uchwała się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązujący na terenie Gminy-Miasto Działdowo, w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszej uchwały.

**§ 2.** Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały traci moc:

1. Uchwała Nr XXXIV/298/05 Rady Miasta Działdowo z dnia 29 grudnia 2005 r. w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie miasta Działdowo.

2. Uchwała Nr VI/63/11 Rady Miasta Działdowo z dnia 28 kwietnia 2011 r. zmieniająca uchwałę Nr XXXIV/298/05 Rady Miasta Działdowo z dnia 29 grudnia 2005 r. w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie miasta Działdowo.

**§ 3.** Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta Działdowo.

**§ 4.** Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia jej ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Warmińsko-Mazurskiego.

Przewodniczący Rady

**Romuald Remiszewski**

Załącznik do uchwały Nr IV/38/19

Rady Miasta Działdowo

z dnia 21 lutego 2019 r.

## **Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy-Miasto Działdowo**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (t. j. Dz. U. z 2018 r. poz. 994, poz. 1000, poz. 1349, poz. 1432 i poz. 2500) oraz art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t. j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1152 i poz. 1629).

### **Rozdział 1**

#### **Przepisy ogólne**

##### **§ 1.**

1. Niniejszy regulamin dotyczy dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy-Miasto Działdowo.

2. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę za pomocą urządzeń wodociągowych oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych.

**§ 2.** Ilekroć w niniejszym regulaminie mowa jest o "Ustawie" rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1152 i poz. 1629). Pozostałe pojęcia użyte w 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**

##### **Dział I**

#### **Prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego**

**§ 4.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków ma obowiązek:

1. Zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do:

a) realizacji dostaw wody w ilości nie mniejszej jak określona w zatwierdzonej dokumentacji technicznej wybudowanego przyłącza, pod ciśnieniem co najmniej 0,1 MPa mierzonym na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym.

b) dostawy wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny.

2. zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody odpowiadającą wymaganiom określonym w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 ustawy,

3. dostarczać odbiorcy usług wodę z sieci wodociągowej na podstawie pisemnej umowy, o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą i niniejszym regulaminem,

4. odbierać od odbiorcy usług ścieki na podstawie pisemnej umowy o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą i niniejszym regulaminem,

5. wydawać warunki techniczne niezbędne do podłączenia do sieci oraz uzgadniać przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną,

6. instalować i utrzymywać ( na swój koszt) u odbiorcy usług wodomierz główny,
7. prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody,
8. prowadzić regularną kontrolę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
9. zapewniać należyte warunki odbioru ścieków oraz zapewnić jakość 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,
10. dokonywać napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz przyłączy będących w jego posiadaniu,
11. zapewniać budowę oraz modernizację 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,
12. informować o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w formie i trybie określonym przepisami ustawy,
13. zlecać, na pisemny wniosek odbiorcy usług, wykonanie ekspertyzy wodomierza głównego przez Obwodowy Urząd Miar w celu sprawdzenia prawidłowości wskazań i w przypadku stwierdzenia przez ten Urząd jego wadliwego działania, ponieść koszty ekspertyzy i wymiany.

**§ 5.** 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. wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza przedstawienia przez inwestora dokumentów stwierdzających wykonanie nowego obiektu zgodnie z przepisami prawa budowlanego i sanitarnego,
4. przeprowadzania kontroli stanu technicznego przyłącza w czasie jego użytkowania.

## **Dział II**

### **Prawa i obowiązki odbiorcy usług**

**§ 6.** 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 należytych 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. 11 ustawy;
3. umożliwiać realizację uprawnień przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, o których mowa w art. 7 ustawy;
4. prawidłowo utrzymywać i zabezpieczać wodomierz główny (łącznie z pomieszczeniem przewidzianym do lokalizacji wodomierza głównego, w tym przed skutkami spowodowanymi ujemnymi temperaturami), pozostałe wodomierze oraz urządzenia pomiarowe, a także zapewnić łatwy dostęp do tych przyrządów;
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;

7. powstrzymywać się od dokonywania jakichkolwiek czynności mogących mieć wpływ na zmianę stanu technicznego urządzeń i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, bez uzgodnienia tego z tym przedsiębiorstwem, w tym nasadzeń drzew i krzewów oraz zabudowy w pasie terenu, w którym zlokalizowane jest przyłącze i sieć wodociągowa lub przyłącze i sieć kanalizacyjna;

8. zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o posiadanych własnych ujęciach wody w celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków;

9. pokryć koszty wykonanej na zlecenie odbiorcy usługi ekspertyzy wodomierza głównego w przypadku, gdy wykonana ekspertyza potwierdziła jego prawidłowe działanie.

**§ 7. 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 VIII;
4. zgłaszania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu reklamacji, o których mowa w Rozdziale IX.

### **Rozdział 3**

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

**§ 8.**

1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług.

2. Umowa, o której mowa w ust. 1, zawiera w szczególności postanowienia dotyczące:

1) ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych lub kanalizacyjnych oraz warunków ich świadczenia,

2) sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń,

3) praw i obowiązków stron umowy,

4) warunków usuwania awarii przyłączy wodociągowych i przyłączy kanalizacyjnych będących w posiadaniu odbiorcy usług,

5) procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,

6) ustaleń zawartych w zezwoleniu, o którym mowa w art.18 ustawy wskazanej w § 2 niniejszego regulaminu,

7) okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy, w tym warunków wypowiedzenia.

3. Umowa, o której mowa w ust. 1, może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczana woda lub z której mają być odprowadzane ścieki, albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

4. 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.

5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia w swojej siedzibie i na stronie internetowej wzór wniosku o zawarcie umowy.

6. W terminie do 7 dni od dnia złożenia przez przyszłego odbiorcę usług wniosku o zawarcie umowy przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy o zaopatrzenie w wodę i (lub) odprowadzanie ścieków.

7. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia na swojej stronie internetowej aktualnie obowiązujące ogólne warunki umów (OWU), o ile się nimi posługuje.

**§ 9.** Jeżeli odbiorca usług wystąpi o rozwiązanie umowy, w związku z likwidacją przyłącza i zaprzestaniem odbioru wody i (lub) odprowadzania ścieków, powinien wystąpić do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego z pisemnym wnioskiem o wskazanie warunków technicznych likwidacji przyłącza. Koszt likwidacji ponosi osoba ubiegająca się o likwidację.

#### **Rozdział 4**

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

###### **§ 10.**

1. Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków stanowi aktualna taryfa przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, określająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, a także ilość wody dostarczonej do nieruchomości i odpowiednio ilość odprowadzonych ścieków określona zgodnie z art. 27 ustawy.

2. W razie braku wodomierza głównego ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone w przepisach wykonawczych do art. 27 ust. 3 ustawy. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy, o której mowa w § 8 ust. 1, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

3. W przypadku niesprawności wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza.

4. Rozliczenie z odbiorcą za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo odbywać się będzie w okresach rozliczeniowych jednomiesięcznych lub dwumiesięcznych. Wybór strony określa w umowie.

5. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i (lub) odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.

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

7. W okresie rozliczeniowym, w którym wystąpiła zmiana taryfy rozliczenie wielkości sprzedaży w przyjętych cenach i stawkach opłat abonamentowych w starej i nowej taryfie nastąpi proporcjonalnie do ilości dni obowiązywania w danym czasie.

8. W przypadku zawarcia umów z osobami korzystającymi z lokali w budynkach wielolokalowych ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie wskazań wodomierzy lokalowych. Różnicą wskazań między wodomierzem głównym a sumą wskazań wodomierzy lokalowych obciąża się właściciela lub zarządcę budynku.

#### **Rozdział 5**

##### **Warunki przyłączenia do sieci**

###### **§ 11.**

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 powinien zawierać, w szczególności:

- 1) oznaczenie wnioskodawcy wraz z danymi umożliwiającymi kontakt z wnioskodawcą,
- 2) numer działki i adres nieruchomości, która ma być przyłączona,
- 3) rodzaj przyłączenia: wodociągowe, kanalizacyjne,
- 4) określenie wielkości przewidywanego poboru wody i ilości odprowadzanych ścieków, ich rodzaju a w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków,
- 5) czytelny podpis wnioskodawcy.

3. Do wniosku należy dołączyć mapę sytuacyjną lub kopię określającą usytuowanie nieruchomości w terenie oraz oświadczenie o posiadanym prawie do dysponowania nieruchomością.

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

5. Warunki przyłączenia, 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) informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinien przedłożyć podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci w celu realizacji budowy przyłącza i przejęcia do eksploatacji,

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

4) maksymalny dobowy pobór wody oraz dopuszczalną ilość i jakość odprowadzanych ścieków (szczególnie dotyczy ścieków przemysłowych).

6. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w terminie 14 dni od otrzymania wniosku, informuje na piśmie o tym fakcie osobę ubiegającą się o przyłączenie wskazując przyczyny, które uniemożliwiają przyłączenie wydając informację techniczną.

## **Rozdział 6**

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

#### **§ 12.**

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci:

1) jeśli nie istnieją techniczne możliwości świadczenia usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków lub

2) jeśli wskutek przyłączenia warunki świadczenia usług przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne pogorszą się do tego stopnia, że niemożliwe będzie zachowanie minimalnego poziomu świadczonych usług w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

2. Jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odmówi przyłączenia nieruchomości do sieci zgodnie z ust. 1, jest ono obowiązane przesłać podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie do sieci pisemną odmowę wraz z uzasadnieniem. W takim wypadku przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie wydaje warunków przyłączenia do sieci.

3. Techniczne możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia poprzez udostępnienie wszystkim zainteresowanym aktualnego wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń kanalizacyjnych, z wyłączeniem przypadku, o którym mowa w art. 21 ust. 7 ustawy.

**§ 13.** Warunkiem przystąpienia do wykonania przyłącza zgodnie z warunkami przyłączenia wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest wcześniejsze uzgodnienie dokumentacji technicznej przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.

## **Rozdział 7**

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

#### **§ 14.**

1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci 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 osoby ubiegającej się o przyłączenie, 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. Przed zasypaniem podmiot przyłączany zobowiązany jest wykonać w dwóch egzemplarzach operat geodezyjny, z których jeden dostarczy do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, a drugi do odpowiedniego urzędu zajmującego się aktualizacją dokumentacji geodezyjnej.

5. Odbiór końcowy następuje na wniosek inwestora (wykonawcy).

6. Odbiór końcowy dokonywany jest na podstawie końcowego protokołu odbioru technicznego według zasad określonych w warunkach technicznych przyłączenia względnie umowie o przyłączenie o ile się taką stosuje.

7. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać w szczególności:

- 1) skład komisji dokonującej odbioru,
- 2) stwierdzenie zgodności z wydanymi warunkami technicznymi,
- 3) informację o przeprowadzonej próbie szczelności, wykonanej dezynfekcji przyłącza (dotyczy przyłączy wodociągowych) oraz wykonanej inwentaryzacji geodezyjnej powykonawczej,
- 4) decyzję o odbiorze przyłącza do eksploatacji,
- 5) czytelne podpisy członków komisji.

8. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony upoważnia osobę ubiegającą się o przyłączenie do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy.

## **Rozdział 8**

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

#### **§ 15.**

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 odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile przewidywany czas ich trwania przekracza 12 godzin,

2) w przypadku budynków wielolokalowych przedsiębiorstwo o zaistniałych zdarzeniach może powiadomić właściciela lub zarządcę budynku nieruchomości, z którym zawarło umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków,

3) zapewnić odbiorcom usług, w przypadku zaistniałych nieplanowanych przerw lub ograniczeń w dostawie wody, zastępcze punkty poboru wody, o ile przewidywany czas ich trwania przekracza 12 godzin oraz poinformować odbiorców o lokalizacji takich punktów, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób,

4) w przypadku przerwy trwającej do 12 godzin przedsiębiorstwo powinno, w miarę swoich możliwości technicznych i organizacyjnych, zapewnić zastępczy punkt poboru wody i w sposób zwyczajowo przyjęty powiadomić,

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

6) poinformować odpowiednie gminne dyżurne służby oraz służby sanitarne, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług.

2. 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 2 dni robocze przed planowaną przerwą w świadczeniu usług.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego co najmniej na 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, podając jednocześnie informacje o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadku, gdy jakość wprowadzanych do sieci ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa, w szczególności w ustawie i w wydanych do niej przepisach wykonawczych. Postanowienie to nie narusza innych uprawnień przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikających z ustawy.

#### **§ 16.**

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo ograniczyć lub wstrzymać świadczenie usług wyłącznie z ważnych powodów, w szczególności, jeżeli jest to uzasadnione potrzebą ochrony życia lub zdrowia ludzkiego, środowiska naturalnego, potrzebami przeciwpożarowymi, a także przyczynami technicznymi. Nie zwalnia to przedsiębiorstwa z obowiązku zastosowania wszelkich dostępnych mu sposobów dla złagodzenia tych uciążliwości dla odbiorców.

### **Rozdział 9**

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

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

**§ 18.** 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 i odprowadzanie ścieków,
2. występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków, w tym o planowanych przerwach w świadczeniu usług,
3. występujących awariach urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

#### **§ 19.**

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 naliczonych opłat za te usługi.

2. Reklamacja może być składana w dowolnej formie (ustnie, telefonicznie, via e-mail, pisemnie itp.), po powzięciu informacji o wystąpieniu zdarzenia stanowiącego podstawę jej złożenia.

3. Reklamacja pisemna powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację,
- 2) przedmiot reklamacji,
- 3) uzasadnienie,
- 4) informację co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację,
- 5) czytelny podpis występującego.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć każdą reklamację bez zbędnej zwłoki. Odpowiedź na pisemną reklamację powinna nastąpić w terminie nie dłuższym niż 21 dni od dnia złożenia reklamacji w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub jej doręczenia przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu w inny sposób.

**§ 20.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby w jego siedzibie lub na jego stronie internetowej były udostępnione wszystkim zainteresowanym:

1. aktualnie obowiązujące na terenie miasta Działdowo taryfy za wodę i za ścieki,
2. tekst jednolity "Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków" obowiązujący na terenie miasta Działdowo,



3. wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody,
4. aktualny "Wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych", z wyłączeniem przypadku, o którym mowa w art. 21 ust 7 ustawy.

## **Rozdział 10**

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

**§ 21.** Zapewnienie dostawy wody na cele przeciwpożarowe następuje na podstawie umowy zawartej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z Gminą-Miasto Działdowo.

**§ 22.** Prawo do pobierania wody na cele przeciwpożarowe z sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego posiadają wyłącznie jednostki straży pożarnej.

**§ 23.** Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem miejsca i daty poboru określa pisemna informacja składana przez Komendę Powiatową Państwowej Straży Pożarnej w Działdowie, która stanowi podstawę do rozliczeń za pobraną wodę pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a Gminą-Miasto Działdowo.