

Ogłoszono w Dz. Urz. Województwa Lubuskiego z 2008 r. Nr 8, poz. 231

**Treść Uchwały Nr X/58/07 Rady Gminy Świdnica z dnia 28 grudnia 2007 r.  
w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków**

Na podstawie art. 40 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz. U. t. j. z 2001r. Nr 142, poz. 1591 z późn. zm) oraz art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. Nr 72, poz. 747 z późn. zm.) i art. 4 ust. 3 ustawy z dnia 22 kwietnia 2005r. o zmianie ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. Nr 85, poz. 729) uchwała się:

**Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków**

**Rozdział 1  
Przepisy ogólne**

§ 1.

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków, zwany dalej regulaminem, dotyczy zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego na terenie Gminy Świdnica, w tym prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodno – kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.

§ 2.

Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

- 1) ustawa - ustawę o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków określoną na podstawie prawnej uchwały;
- 2) odbiorca – odbiorca usług, o którym mowa w art. 2 pkt 3 ustawy;
- 3) przedsiębiorstwo – przedsiębiorstwo wodociągowe – kanalizacyjne, o którym mowa w art. 2 pkt 4 ustawy;
- 4) umowa - umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzenie ścieków, o której mowa w art. 6 ustawy;
- 5) wodomierz główny - przyrząd pomiarowy, o którym mowa w art. 2 pkt 19 ustawy;
- 6) wodomierz dodatkowy - przyrząd pomiarowy zainstalowany za wodomierzem głównym, służący ustaleniu ilości wody bezpowrotnie zużytej, zainstalowany i utrzymany na koszt odbiorcy;
- 7) wodomierz własny - przyrząd pomiarowy mierzący ilość wody pobranej z własnych ujęć wody odbiorcy, zainstalowany i utrzymywany na koszt odbiorcy;
- 8) okres obrachunkowy - okres rozliczeń za usługi dostawy wody i odprowadzania ścieków określony w umowie;
- 9) zastępczy punkt poboru wody – ogólnie dostępny punkt poboru wody przeznaczony wyłącznie do spożycia przez ludzi, wskazany przez przedsiębiorstwo;
- 10) posiadane przyłącza/sieci – przyłącza/sieci wodociągowe i kanalizacyjne, które znajdują się na majątku i w eksploatacji przedsiębiorstwa, lub do których przedsiębiorstwo świadczące usługi uzyskało inny tytuł prawny do korzystania;

**Rozdział 2**

**Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo, obowiązki odbiorców**

### § 3.

1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do dostarczania wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem oraz do dostarczania wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, a także do zapewnienia właściwej jakości dostarczanej wody.
2. Przedsiębiorstwo może ustalić dopuszczalny poziom zanieczyszczeń ścieków wprowadzonych do kanalizacji sanitarnej przez odbiorców.

### § 4.

1. Przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnić:
  - 1) zdolności przesyłowe posiadanego przyłącza wodociągowego zapewniając dostawę wody dla odbiorcy, w ilości ustalonej w umowie;
  - 2) przepustowość posiadanego przyłącza kanalizacyjnego, zapewniającą odprowadzenie ścieków, w ilości określonej w umowie;
  - 3) dostawę wody, o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi;
  - 4) ciągłość i niezawodność dostaw wody z posiadanych przez przedsiębiorstwo urządzeń wodociągowych;
  - 5) ciągłość i niezawodność odprowadzania ścieków do posiadanych przez przedsiębiorstwo urządzeń kanalizacyjnych;
2. W przypadku gdy przyłącza nie są w posiadaniu przedsiębiorstwa, odpowiedzialność przedsiębiorstwa za zapewnienie ciągłości i jakości świadczonych usług jest ograniczona do posiadanych przez przedsiębiorstwo urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
3. Przedsiębiorstwo ma prawo do przeprowadzenia kontroli przestrzegania umownych ustaleń dotyczących technicznych warunków przyłączenia nieruchomości odbiorcy do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej.

### § 5.

Odbiorcy są zobowiązani do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez przedsiębiorstwo oraz nie utrudniania działalności przedsiębiorstwa, w szczególności do:

- 1) utrzymania instalacji wodociągowych w stanie technicznym uniemożliwiającym wtórne zanieczyszczenie wody w wyniku wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego;
- 2) zabezpieczenia instalacji przed cofnięciem się wody z instalacji wodociągowej do sieci, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania;
- 3) natychmiastowego powiadomienia przedsiębiorstwa o istotnych zmianach określonych w umowie ilości pobieranej wody;
- 4) natychmiastowego powiadomienia przedsiębiorstwa o istotnych zmianach określonych w umowie ilości i jakości odprowadzanych ścieków;
- 5) utrzymywania przyłącza w stanie nie powodującym pogorszenia warunków eksploatacji sieci w przypadku, gdy przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne nie znajduje się w posiadaniu przedsiębiorstwa;
- 6) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej;
- 7) podjęcia działań ograniczających skutki awarii oraz udostępnienia przedsiębiorstwu terenu w celu usunięcia awarii lub kontroli działania przyrządów pomiarowych, urządzeń wodociągowych, kanalizacyjnych i przyłączy;

8) udostępnienia przedsiębiorstwu dokumentacji technicznej oraz danych dotyczących eksploatacji własnych ujęć wody i instalacji zasilanych z tych ujęć w zakresie umożliwiającym:

a. ustalenie, czy mogą one oddziaływać na instalacje zasilane z sieci eksploatowanej przez przedsiębiorstwo,

b. ustalanie ilości ścieków odprowadzanych do kanalizacji przedsiębiorstwa;

9) umożliwienia przedsiębiorstwu dostępu do własnych ujęć wody odbiorcy i instalacji, jeżeli zachodzą uzasadnione przesłanki, że instalacje odbiorcy mogą negatywnie oddziaływać na poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo;

10) wykorzystywania wody z sieci wodociągowej wyłącznie w celach i na warunkach określonych w umowie.

#### § 6.

1. W przypadku wystąpienia awarii wodociągowej na przyłączy będącym w posiadaniu odbiorcy, przedsiębiorstwo wstrzymuje dostawę wody w celu zminimalizowania strat wody i w celu umożliwienia usunięcia awarii.

2. Przedsiębiorstwo wznowi dostawę wody po otrzymaniu zawiadomienia od odbiorcy o usunięciu awarii przyłącza wodociągowego i po sprawdzeniu usunięcia awarii zgodnie z zasadami sztuki budowlanej.

#### § 7.

1. W przypadku wystąpienia awarii kanalizacyjnej na przyłączy będącym w posiadaniu odbiorcy i/lub instalacji kanalizacji sanitarnej na terenie nieruchomości odbiorcy, przedsiębiorstwo wstrzymuje odbiór ścieków w celu utrzymania drożności własnych urządzeń kanalizacyjnych i w celu umożliwienia usunięcia awarii.

2. Przedsiębiorstwo wznowi odbiór ścieków po otrzymaniu zawiadomienia od odbiorcy o usunięciu awarii przyłącza kanalizacyjnego i/lub instalacji kanalizacji sanitarnej na terenie nieruchomości odbiorcy i po sprawdzeniu usunięcia awarii zgodnie z zasadami sztuki budowlanej.

### **Rozdział 3**

#### **Szczegółowe warunki i tryb zawierania oraz rozwiązywania umów z odbiorcami**

#### § 8.

Postanowienia umów zawieranych przez przedsiębiorstwo z odbiorcami nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy oraz postanowień niniejszego regulaminu.

#### § 9.

Umowa określa między innymi:

1. szczegółowe obowiązki stron, w tym zasady utrzymania przyłączy oraz warunki usuwania ich awarii

2. miejsce wykonywania usługi dostarczania wody i odbioru ścieków

3. okres obrotowy oraz skutki niedotrzymania terminu zapłaty, jak również sposób uiszczenia należności

#### § 10.

1. Umowy są zawierane na czas nieokreślony z zastrzeżeniem postanowień ust. 2.
2. Przedsiębiorstwo zawiera umowy na czas określony:
  - a. gdy tytuł prawny osoby, której nieruchomości ma być przyłączona lub została przyłączona do sieci, jest ustanowiony na czas określony;
  - b. na wniosek osoby, której nieruchomości ma być przyłączona lub została przyłączona do sieci.

#### § 11.

Zmiana warunków umowy, z wyłączeniem przypadków opisanych w § 21 ust 4 oraz § 25 ust. 1 i 2 następuje w drodze aneksu do umowy sporządzonego w formie pisemnej.

#### § 12.

W przypadku zmiany odbiorcy posiadającego tytuł prawny do nieruchomości przyłączonej do sieci przedsiębiorstwa, przedsiębiorstwo zawiera umowę z nowym odbiorcą z zachowaniem dotychczasowych warunków technicznych świadczenia usług.

#### § 13.

1. Umowa jest zawierana na pisemny wniosek osoby posiadającej tytuł prawny do nieruchomości, która ma być przyłączona lub jest przyłączona do sieci, znajdującej się w posiadaniu przedsiębiorstwa.
2. Wraz z wnioskiem, o którym mowa w ust. 1, osoba ubiegająca się o zawarcie umowy jest zobowiązana przedłużyć przedsiębiorstwu dokument potwierdzający posiadanie tytułu prawnego do nieruchomości.
3. Umowa może zostać zawarta również z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym statusie prawnym po przedstawieniu dokumentu potwierdzającego nieregulowany status prawny nieruchomości i uprawdopodobnieniu przez nią faktu korzystania z tej nieruchomości.
4. Przedsiębiorstwo może określić wzór wniosku o zawarcie umowy.

#### § 14.

Przedsiębiorstwo sporządza projekt umowy w terminie do 14 dni od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy.

#### § 15.

Przedsiębiorstwo może odmówić:

1. zawarcia umowy, gdy wnioskodawca nie spełnia warunków określonych w niniejszym regulaminie, a w szczególności, gdy podłączenie do sieci wykonane zostało bez zgody przedsiębiorstwa;
2. ponownego zawarcia umowy i podłączenia do sieci, jeżeli nie zostały usunięte przeszkody będące przyczyną zaprzestania świadczenia usług.

#### § 16.

1. Umowa zawarta na czas nieokreślony może być rozwiązana przez stronę umowy z zachowaniem okresu wypowiedzenia określonego w umowie, nie krótszego niż 1 miesiąc.
2. Jeżeli w umowie nie podano okresu wypowiedzenia, to umowa może być rozwiązana przez stronę umowy z zachowaniem 3 – miesięcznego okresu wypowiedzenia.
3. Rozwiązanie przez odbiorcę umowy za wypowiedzeniem następuje przez złożenie pisemnego oświadczenia woli w siedzibie przedsiębiorstwa lub przesłania takiego oświadczenia listem poleconym.

#### § 17.

1. Umowa może być rozwiązana w drodze porozumienia stron w każdym czasie.
2. Umowa może być rozwiązana przez stronę bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku niewykonywania umowy, lub nienależytego jej wykonywania.

#### § 18.

1. Umowa wygasa w przypadku:
  - a. śmierci odbiorcy Usług będącego osobą fizyczną;
  - b. utraty przez odbiorcę prawa do korzystania z nieruchomości;
  - c. zakończenia postępowania upadłościowego w celu likwidacji lub likwidacyjnego odbiorcy będącego przedsiębiorcą;
  - d. utraty przez przedsiębiorstwo zezwolenia na prowadzenie działalności.
2. Umowa zawarta z osobą korzystającą z lokalu w budynku wielolokalowym wygasa, poza przyczynami wskazanymi w ust. 1, również w razie wygaśnięcia umowy zawartej przez przedsiębiorstwo z właścicielem lub zarządcą nieruchomości, w której znajduje się lokal.
3. Odbiorca jest zobowiązany do pisemnego poinformowania przedsiębiorstwa o utracie przezeń prawa do korzystania z nieruchomości.
4. Do czasu poinformowania przedsiębiorstwa odbiorca pokrywa należności powstałe w związku ze świadczeniem Usług przez przedsiębiorstwo.

### **Rozdział 4**

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

#### § 19.

1. Rozliczenia za usługi dostarczania wody i odprowadzania ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo z odbiorcami wyłącznie w oparciu o ceny i stawki opłat określone w ogłaszanych taryfach.
2. Rozliczenia za pozostałe usługi świadczone przez przedsiębiorstwo wykonywane są w oparciu o „Cennik usług” opracowany i zatwierdzony przez przedsiębiorstwo.

#### § 20.

1. Przedsiębiorstwo określa okresy obrachunkowe obowiązujące odbiorców usług w zależności od lokalnych warunków technicznych i ekonomicznych świadczenia usług.
2. Dopuszcza się obowiązywanie różnych okresów obrachunkowych dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług lub obszaru.
3. Długość okresu obrachunkowego określa umowa, przy czym jest to okres nie dłuższy, niż sześć miesięcy.

## § 21.

1. Przedsiębiorstwo podaje do publicznej wiadomości nowe taryfy przez:
  - a. opublikowanie ich w lokalnej prasie;
  - b. umieszczenie ich na tablicy w siedzibie przedsiębiorstwa;
  - c. umieszczenie ich na stronie internetowej przedsiębiorstwa/gminy.
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.
3. Przedsiębiorstwo podaje w zawieranej umowie aktualnie obowiązujące ceny i stawki opłat, właściwe dla odbiorcy będącego stroną umowy.
4. Zmiana taryfy w czasie obowiązywania umowy nie wymaga zmiany umowy.

## § 22.

1. Podstawą obciążenia odbiorcy należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo jest faktura wystawiona przez przedsiębiorstwo.
2. Przedsiębiorstwo wskazuje w fakturze datę i sposób zapłaty należności.
3. Odbiorca jest zobowiązany do terminowej zapłaty należności za dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków.
4. Opóźnienia w zapłacie należności uprawniają przedsiębiorstwo do naliczenia odsetek, w wysokości ustawowej.
5. Zgłoszenie przez odbiorcę zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.

## § 23.

1. W wypadku stwierdzenia w wyniku urzędowego sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza, że wskazania wodomierza przekraczają błąd dopuszczalny, ilość faktycznie pobranej przez odbiorcę wody ustala się korygując ilość wskazaną przez wodomierz odpowiednio w dół, lub w górę, współczynnikiem równym średniej arytmetycznej z rzeczywistych błędów wskazań.
2. Korekta obejmuje okres od daty wystąpienia nierzetelnego pomiaru, a jeżeli ustalenie tej daty nie jest możliwe, od ostatniego odczytu wodomierza.

## § 24.

1. Jeżeli odbiorca pobiera wodę z ujęć własnych i wprowadza ścieki do urządzeń przedsiębiorstwa, w razie braku urządzeń pomiarowych, ilość odprowadzonych ścieków jest ustalana jako równa ilości wody pobranej, określonej na podstawie wskazań wodomierza własnego.
2. W przypadku odprowadzania ścieków do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa, odbiorca zobowiązany jest do wyposażenia w wodomierz własny użytkowanej instalacji wodociągowej, zasilanej z innego źródła poboru wody, niż sieć wodociągowa przedsiębiorstwa.
3. Sposób i miejsce zabudowy oraz dobór wodomierza wymaga uzgodnienia z przedsiębiorstwem.
4. Sposób i miejsce zabudowy oraz dobór wodomierza dodatkowego, przeznaczonego do pomiaru ilości bezpowrotnie zużytej wody, w związku z określeniem ilości odprowadzonych ścieków, wymaga uzgodnienia z przedsiębiorstwem.

5. Zakup wodomierza przeznaczonego do montażu na wewnętrznej instalacji wodociągowej nieruchomości, wodomierza własnego oraz wodomierza dodatkowego, jego zainstalowanie, utrzymanie i legalizację wykonuje odbiorca na własny koszt.

#### § 25.

1. Odbiorca zobowiązany jest pisemnie powiadomić przedsiębiorstwo o wszystkich zmianach w związku z zawartą umową w terminie do 14 dni od daty powstania zmian, w szczególności dotyczących adresu zamieszkania, adres siedziby firmy, adresu do korespondencji lub przypisania do odpowiedniej taryfy rozliczeń.

2. W przypadku nie powiadomienia przedsiębiorstwa o zmianie adresu zamieszkania lub adresu siedziby firmy, wszystkie faktury i inne dokumenty wysłane przez przedsiębiorstwo będą uznawane za doręczone odbiorcy.

### **Rozdział 5 Warunki przyłączenia do sieci**

#### § 26.

1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie jej nieruchomości do sieci składa przedsiębiorstwu pisemny wniosek o wydanie „Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej”.

2. Wzór wniosku ustala przedsiębiorstwo.

3. We wniosku należy podać co najmniej:

1) imię i nazwisko (lub nazwę) wnioskodawcy;

2) tytuł prawny do nieruchomości

3) mapę sytuacyjną określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

4) w przypadku osób prawnych odpis z właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu;

5) określenie ilości przewidywanego poboru wody i jej przeznaczenia;

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

#### § 27.

1. Jeżeli istnieje możliwość podłączenia nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo w terminie 30 dni od otrzymania prawidłowo wypełnionego wniosku wydaje osobie ubiegającej się o podłączenie nieruchomości warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej.

2. W razie braku możliwości podłączenia nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo w terminie 21 dni od otrzymania wniosku informuje o tym osobę ubiegającą się o podłączenie, wskazując wyraźnie na powody, które uniemożliwiają podłączenie.

#### § 28.

Warunkiem przystąpienia do prac zmierzających do przyłączenia nieruchomości do sieci jest pisemne uzgodnienie z przedsiębiorstwem planu sytuacyjnego sporządzonego na kopii mapy zasadniczej lub jednostkowej przejętej do państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego oraz sposobu prowadzenia tych prac oraz warunków i sposobów dokonywania przez przedsiębiorstwo kontroli robót.

## § 29.

Przed zawarciem umowy przedsiębiorstwo dokonuje odbioru wykonanego przyłącza pod kątem spełnienia warunków technicznych.

## **Rozdział 6** **Techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo - kanalizacyjnych**

### § 30.

Potencjalni odbiorcy usług wodociągowo – kanalizacyjnych mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności usług:

1. w Urzędzie Gminy Świdnica, który udostępnia nieodpłatny wgląd do:

- a) stadium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy,
- b) miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego,
- c) regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków;

2. w przedsiębiorstwie, które udostępnia nieodpłatny wgląd do:

- a) wieloletnich planów rozwoju i modernizacji,
- b) regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków

### § 31.

Przedsiębiorstwo odmawia przyłączenia nieruchomości do sieci jeżeli:

- 1. nie posiada technicznych możliwości świadczenia usług lub jeżeli w wyniku przyłączenia warunki techniczne pogorszą się tak, że nie zostanie zachowany minimalny poziom usług
- 2. przyłączy zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia lub sztuką budowlaną.

## **Rozdział 7** **Sposób dokonywania odbioru przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne wykonanego przyłącza**

### § 32.

- 1. Zakład dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej.
- 2. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.
- 3. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem przyłącza; wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.
- 4. Przed zasypaniem należy wykonać operat geodezyjny w zakresie wskazanym w warunkach technicznych, przynajmniej w dwóch egzemplarzach, z których jeden dostarcza się do zakładu.

## **Rozdział 8** **Standardy obsługi odbiorców usług oraz sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości lub odpowiednich parametrów świadczonych usług**



### § 33.

Przedsiębiorstwo udostępnia w swojej siedzibie wszelkim zainteresowanym:

1. aktualnie obowiązujące taryfy cen i stawek opłat na terenie Gminy Świdnica;
2. tekst jednolity „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków” obowiązujący na terenie Gminy Świdnica;
3. tekst jednolity ustawy wraz z wszystkimi aktami wykonawczymi wydanymi na podstawie ustawy;
4. tekst zezwolenia udzielonego przedsiębiorstwu na prowadzenie działalności;
5. pozataryfowy „Cennik usług” świadczonych przez przedsiębiorstwo.

### § 34.

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

- a) wykonywania umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków;
- b) warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej;
- c) zakłócenia w dostawie wody lub w odprowadzaniu ścieków;
- d) pogorszenia jakości dostarczonej wody;
- e) awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;
- f) planowanych przerw w świadczeniu usług

2. Na zapytanie osoby zainteresowanej przedsiębiorstwo udziela informacji, odpowiednio do formy zapytania: telefonicznie, faksem lub pocztą elektroniczną, bez zbędnej zwłoki, jednak w terminie nie dłuższym niż 14 dni.

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

4. Jeżeli udzielenie informacji wymaga okresu dłuższego niż termin wskazany w ust. 2 i 3, przedsiębiorstwo przed upływem terminów wskazanych w ust. 2 i 3, informuje o tym osobę, która złożyła wniosek o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielenia odpowiedzi. Termin ten nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia wniosku.

### § 35.

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

2. Reklamacje, o których mowa w ust. 1, w formie wyłącznie pisemnej, można składać w siedzibie przedsiębiorstwa lub przesyłać listem poleconym.

3. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację i powiadomienia odbiorcę o sposobie jej załatwienia w terminie 14 dni od udokumentowanej daty wpływu.

### § 36.

1. W przypadku dostarczenia przez przedsiębiorstwo wody o jakości niezgodnej z obowiązującym prawem lub o ciśnieniu odbiegającym od wartości określonych w warunkach przyłączenia, udokumentowanym w obecności stron pomiarem i próbami laboratoryjnymi pobranymi na granicy posiadania instalacji, odbiorca może domagać się od przedsiębiorstwa obniżenia należności za wodę.

## 2. Wysokość obniżenia należności określa umowa

### § 37

1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za kontakty z odbiorcami oraz osobami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci, w tym za przyjmowanie i rozpatrywanie reklamacji.
2. Informacja podająca stanowiska pracy osób, o których mowa w ust. 1, lokalizację tych stanowisk w przedsiębiorstwie, numery telefonów i godziny pracy, winna być wywieszona w siedzibie przedsiębiorstwa oraz podana na stronie internetowej.

### § 38

1. Przedsiębiorstwo 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.
2. Wstrzymanie lub ograniczenie dostarczania wody lub odprowadzania ścieków może nastąpić przypadku:
  - a) działania siły wyższej albo z winy odbiorcy lub osoby trzeciej;
  - b) niezawinionej przez przedsiębiorstwo awarii sieci;
  - c) braku wody na ujęciu;
  - d) zanieczyszczenia wody na ujęciu w sposób niebezpieczny dla zdrowia;
  - e) potrzeby zwiększenia dopływu wody do hydrantów przeciwpożarowych;
  - f) przerw w zasilaniu energetycznym urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych;
  - g) przerw związanych z wykonywaniem prac konserwacyjno – remontowych urządzeń i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych;
3. Przedsiębiorstwo ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za zawinione skutki obniżenia poziomu jakości usług zgodnie z regulacjami ustawy Kodeksu Cywilnego.

### § 39.

1. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody oraz przewidywanym obniżeniu jej jakości przedsiębiorstwo winno informować odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty co najmniej na dwa dni przed planowanym terminem.
2. Gdyby przerwa, o której mowa w ust. 1, miała by trwać dłużej niż 12 godzin, przedsiębiorstwo winno w sposób zwyczajowo przyjęty:
  - a) powiadomić odbiorców o przerwie minimum na 7 dni przed nią;
  - b) zapewnić zastępczy punkt poboru wody i powiadomić odbiorców o lokalizacji i możliwości korzystania z tego punktu.

### § 40.

1. Wstrzymanie dostarczania wody i/lub odprowadzania ścieków może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców w warunkach stwarzających zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska, lub uniemożliwiających świadczenie usług, a w szczególności, gdy:
  - a) z powodu awarii sieci nie ma możliwości prowadzenia zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków;
  - b) dalsze funkcjonowanie sieci stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska;

- c) zachodzi potrzeba zwiększenia dopływu wody do hydrantów przeciwpożarowych.
2. O wstrzymaniu dostarczania wody i/lub odprowadzania ścieków, o którym mowa w ust.1, o ile czas ich trwania przekracza 6 godzin, przedsiębiorstwo niezwłocznie informuje odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty.
3. Przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i powiadomić odbiorców o lokalizacji i możliwości korzystania z tego punktu.
4. W przypadku budynków wielolokalowych, w razie planowanej lub powstałej przerwy w dostawie wody przedsiębiorstwo informuje wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości.

#### § 41.

1. Przy udzielaniu odbiorcy informacji i odpowiedzi w związku z niedotrzymaniem ciągłości Usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzonych do kanalizacji ścieków, obowiązują przedsiębiorstwo następujące terminy:
- a) do 12 godzin – dla informacji udzielanych telefonicznie i dotyczących tylko przewidywanego terminu usunięcia przerw i zakłóceń w świadczeniu Usług;
- b) do 7 dni – dla pozostałych informacji;
- c) do 14 dni – dla informacji wymagających uprzedniego przeprowadzenia postępowania wyjściowego.
2. Strony umowy mogą w umowie ustalić inne terminy, aniżeli określone w ust. 1.

#### § 42.

W przypadkach określonych w § 6 ust. 1 i § 7 ust. 1 regulaminu, w związku z art. 8 ustawy, wznowienie dostarczania wody lub odprowadzania ścieków następuje po ustaniu przyczyn odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego oraz po opłaceniu przez odbiorcę kosztów poniesionych przez przedsiębiorstwo w związku z odcięciem dostaw wody lub zamknięciem przyłącza kanalizacyjnego i wznowieniem świadczenia usług.

#### § 43.

1. W przypadku niedoboru wody spowodowanego niedostateczną wydajnością ujęć lub ograniczoną przepustowością sieci wodociągowych, przedsiębiorstwo zobowiązane jest do opracowania i wdrożenia programu dostaw wody w warunkach występowania jej niedoboru, uwzględniającego rotacyjne ograniczenia lub przerwy w dostawach wody dla poszczególnych rejonów gminy, jak również poprzez ograniczenie zużycia wody na inne cele niż zaopatrzenie ludności.
2. W przypadku zaistnienia przerw w dostawach wody wskutek siły wyższej, a także zdarzeń nagłych, nieprzewidywalnych i niezależnych od przedsiębiorstwa, takich jak klęski żywiołowe, powódź, susza, skażenie ujęcia wody itp., przedsiębiorstwo zobowiązane jest do:
- a) niezwłocznego poinformowania o zaistniałej sytuacji odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty;
- b) uruchomienia zastępczych punktów poboru wody rozmieszczonych w sposób umożliwiający korzystanie z nich przez odbiorców i poinformowanie odbiorców o lokalizacji i możliwościach korzystania z tych punktów;
- c) niezwłocznego przystąpienia do usuwania skutków awarii lub zdarzeń nagłych, bądź wynikających z działania siły wyższej;
- d) bieżącego informowania odbiorców, w sposób zwyczajowo przyjęty, o przewidywanym czasie trwania przerwy w dostawach wody.

## **Rozdział 9**

### **Pozostałe prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego oraz odbiorcy usług**

#### § 44.

Odbiorca jest zobowiązany:

1. informować przedsiębiorstwo o własnych ujęciach wody w celu ustalenia ilości odprowadzonych ścieków;
2. ponownie zamontować tabliczki orientacyjne uzbrojenia wodociągowego po przeprowadzonych remontach elewacji budynku, ogrodzenia itp.
3. niezwłocznie powiadamiać przedsiębiorstwo o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomby.

#### § 45.

Odbiorcy zabrania się:

1. dokonywania bez zgody przedsiębiorstwa zmian w instalacji należącej do przedsiębiorstwa, oraz jakichkolwiek innych czynności mogących wpłynąć na zmianę stanu technicznego tej instalacji;
2. poboru wody z pominięciem wodomierz głównego
3. demontowania i przemieszczania wodomierza głównego, uszkodzania i zakłócania jego funkcjonowania;
4. zrywania plomb na urządzeniach i instalacjach wodociągowych i kanalizacyjnych;
5. dokonywania na przyłączach innych działań, niż zamykanie lub otwieranie zaworu głównego w sytuacjach uzasadnionych;
6. wykorzystywania sieci wodociągowej bądź instalacji wodociągowej do uziemiania urządzeń elektrycznych.

#### § 46.

1. Odbiorca jest zobowiązany do pozostawienia pasa przestrzeni wolnej od zabudowy oraz nasadzeń zieleni wysokiej nad:
  - a) przyłączem wodociągowym – o szerokości nie mniejszej niż 3m;
  - b) przyłączem kanalizacyjnym – o szerokości nie mniejszej niż 5 m.
2. Przedsiębiorstwo nie odpowiada za straty, jakie może spowodować w pasach, o których mowa w ust. 1, w wypadku niezachowania przez odbiorcę określonych szerokości pasów wolnych.

#### § 47.

Za wprowadzenie do urządzeń kanalizacyjnych ścieków, których parametry nie odpowiadają określonym w umowie, przedsiębiorstwo ma prawo do pobierania opłaty dodatkowej według zasad określonych w umowie.

#### § 48.

Przedsiębiorstwo ma prawo dochodzenia odszkodowania za uszkodzenie należących do niego urządzeń oraz za poniesione straty, powstałe w wyniku nie wywiązywania się odbiorcy z obowiązków i zaleceń zawartych w umowie i regulaminie.

## **Rozdział 10**

### **Warunki dostawy wody na cele przeciwpożarowe**

#### § 49.

Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo, a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

#### § 50.

Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przedsiębiorstwu przez jednostkę straży pożarnej w umownie ustalonych okresach.

#### § 51.

W przypadku poboru wody przez jednostkę straży pożarnej na cele przeciwpożarowe z urządzeń bądź wewnętrznej instalacji wodociągowej odbiorcy, jednostka straży pożarnej lub odbiorca niezwłocznie przekazuje przedsiębiorstwu informacje o ilości pobranej wody.

#### § 52.

1. Należnościami za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe, przedsiębiorstwo obciąża Gminę Świdnica.
2. Długość okresu obrotowego określa umowa.

## **Rozdział 10**

### **Postanowienia końcowe**

#### § 53.

W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa cywilnego.

#### § 54.

Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udostępnienia odbiorcy niniejszego regulaminu przy zawieraniu umowy.

#### § 55.

Z dniem wejścia w życie uchwały traci moc uchwała Nr V/28/05 Rady Gminy Świdnica z dnia 30 czerwca 2005 r.

#### § 56.

Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Lubuskiego.