



# DZIENNIK URZĘDOWY

## WOJEWÓDZTWA MAŁOPOLSKIEGO

---

Kraków, dnia 22 października 2018 r.

Poz. 6964

### UCHWAŁA NR XXXVII.368.2018 RADY MIEJSKIEJ W MAKOWIE PODHALAŃSKIM

z dnia 26 września 2018 roku

#### w sprawie Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U.2018.994t.j.) oraz art. 19 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2018 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U.2018.1152), po pozytywnym zaopiniowaniu przez Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wód Polskich w Krakowie projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków,

#### **Rada Miejska w Makowie Podhalańskim uchwala co następuje:**

§ 1. Uchwala się „Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków” w brzmieniu określonym w załączniku Nr 1 do niniejszej uchwały.

§ 2. Traci moc Uchwała Nr XVI/172/08 Rady Miejskiej w Makowie Podhalańskim z dnia 4 czerwca 2008 roku w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Makowa Podhalańskiego.

§ 4. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Małopolskiego.

Przewodniczący Rady Miejskiej

**Henryk Bania**

Załącznik do uchwały Nr XXXVII.368.2018  
Rady Miejskiej w Makowie Podhalańskim  
z dnia 26 września 2018 r.

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

### **Rozdział 1 Postanowienia ogólne**

§ 1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług na terenie Gminy Maków Podhalański.

§ 2. Użyte w uchwale skróty oznaczają:

1. „ustawa” - ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków (Dz. U. Z 2017 r. poz. 328, z późn. zm.);
2. „Przedsiębiorstwo” - przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne;
3. „Odbiorca” - odbiorcę usług, o którym mowa w art. 2 pkt 3 ustawy;
4. „umowa” - umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków;
5. „wodomierz na ujęciu własnym” - przyrząd pomiarowy mierzący ilość wody pobranej z własnych ujęć wody Odbiorcy, zainstalowany i utrzymywany na koszt Odbiorcy;
6. „wodomierz dodatkowy” - przyrząd pomiarowy zainstalowany za wodomierzem głównym lub wodomierzem na ujęciu własnym, służący określeniu ilości wody bezpowrotnie zużytej, zainstalowany i utrzymywany na koszt Odbiorcy.

### **Rozdział 2 Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków**

§ 3. 1. Przedsiębiorstwo na podstawie zawartej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków:

1. dostarcza Odbiorcy wodę:
  - a) pod odpowiednim ciśnieniem w przyłączy, nie niższym niż 0,05 MPa,
  - b) o normatywnej jakości odpowiadającej wodzie przeznaczonej do spożycia przez ludzi, określonej w przepisach wydanych na podstawie art. 13 ustawy,
  - c) minimalną ilość dostarczanej wody określa umowa zawarta z Odbiorcą.
2. odbiera ścieki w sposób ciągły, o stanie i składzie zgodnym z przepisami art. 9-11 ustawy, w ilości określonej w umowie zawartej z Odbiorcą.

2. Umowa określa rodzaj ścieków odprowadzanych przez Odbiorcę oraz dopuszczalny poziom zanieczyszczeń tych ścieków.

§ 4. 1. Przedsiębiorstwo prowadzi regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody i jakości odprowadzanych ścieków bytowych i przemysłowych.

2. Przedsiębiorstwo informuje konsumentów o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w sposób określony w przepisach wydanych na podstawie art. 13 ustawy.

**§ 5.** 1. Przedsiębiorstwo zapewnia prawidłową eksploatację urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, w tym dokonuje na własny koszt niezbędnych napraw.

2. Przedsiębiorstwo zapewnia niezawodne działanie przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych, o ile znajdują się w jego posiadaniu na podstawie tytułu prawnego (własność, prawa obligacyjne), w tym dokonuje na własny koszt niezbędnych napraw, za wyjątkiem usuwania uszkodzeń powstałych z winy Odbiorcy.

3. Jeżeli w trakcie eksploatacji przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, będącego w posiadaniu Odbiorcy, powstanie zagrożenie istotnego obniżenia poziomu usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo, Odbiorca jest zobowiązany do niezwłocznego usunięcia przyczyn zagrożenia.

4. W przypadku, gdy Odbiorca nie usunie zagrożenia, a którym mowa w ust. 3, pomimo wezwania ze strony Przedsiębiorstwa, ma ono prawo podjąć wszelkie działania zmierzające do usunięcia zagrożenia, włącznie z wyłączeniem dostawy wody lub odbioru ścieków.

### **Rozdział 3** **Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług**

**§ 6.** 1. Przedsiębiorstwo udostępnia zainteresowanym wzór wniosku o zawarcie umowy.

2. Wzór, o którym mowa w ust. 1, określa dane identyfikacyjne wnioskodawcy oraz elementy przedmiotowo istotne, w szczególności określenie ilości i jakości świadczonych usług.

3. Wraz z wnioskiem, o którym mowa w ust. 1, wnioskodawca przedstawia Przedsiębiorstwu:

1. dokument określający aktualny stan prawny nieruchomości, z wyjątkiem sytuacji, o której mowa w art. 6 ust. 4 ustawy,
2. w przypadku osób prawnych, przedsiębiorców i instytucji – odpis z właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu.

4. W przypadku korzystania z nieregulowanego stanu prawnego, wnioskodawca określa swój status do zajmowanej nieruchomości,

5. Przedsiębiorstwo sporządza i przedkłada wnioskodawcy projekt umowy niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku o zawarcie umowy.

**§ 7.** Umowa jest zawierana na czas nieokreślony, chyba że:

1. tytuł prawny do nieruchomości przyłączonej do sieci został ustanowiony na czas określony;
2. po upływie określonego w umowie terminu realizacja postanowień umowy nie jest możliwa;
3. umowa na czas określony dotyczy obiektu w budowie – do czasu stwierdzenia prawidłowości wykonania oraz zgodności z wydanymi warunkami przyłączenia i projektem technicznym wykonanych przyłączy potwierdzonych protokołem odbioru końcowego;
4. wnioskodawca składa wniosek o zawarcie umowy na czas określony.

**§ 8.** 1. Wszelkie zmiany faktyczne i prawne skutkujące zmianą treści umowy Odbiorca powinien zgłaszać w Przedsiębiorstwie w ciągu 7 dni.

2. Nie wymaga zmiany umowy zastosowanie przez Przedsiębiorstwo nowej taryfy lub grupy taryfowej.

3. Przedsiębiorstwo może skrócić okres rozliczeniowy, bez zmiany umowy, w przypadku niewywiązywania się przez Odbiorcę z terminowego regulowania należności co najmniej dwukrotnie w ciągu roku kalendarzowego.

4. W przypadku zmiany stanu prawnego nieruchomości przyłączonej do sieci Przedsiębiorstwa, skutkującej zmianą Odbiorcy, Przedsiębiorstwo zawiera umowę z nowym Odbiorcą, z zachowaniem dotychczasowych warunków technicznych świadczenia usług.

#### **Rozdział 4**

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

**§ 9.** 1. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzanie ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcą w oparciu o ceny i stawki opłat określone w taryfie.

2. Ceny usług wodociągowych lub kanalizacyjnych, które nie są zawarte w taryfie, Przedsiębiorstwo określa w cenniku usług dostępnym w jego siedzibie i na stronie internetowej.

**§ 10.** 1. Ilość pobranej wody ustala się na podstawie:

1. wskazań wodomierza głównego;
2. wskazania wodomierzy w lokalach lub przy punktach czerpalnych w budynkach wielolokalowych;
3. przeciętnych norm zużycia wody;
4. oszacowania wysokości średniego poboru wody z trzech okresów rozliczeniowych w przypadku braku odczytu wodomierza głównego z przyczyn stojących po stronie Odbiorcy.

2. Przedsiębiorstwo dokonuje montażu i demontażu własnych wodomierzy w celu wymiany, naprawy, legalizacji, wykonania przeglądów technicznych oraz zmiany średnicy wodomierza w przypadkach uzasadnionych wielkością poboru.

**§ 11.** 1. Wodomierz na ujęciu własnym wody służy do prawidłowego określenia ilości ścieków odprowadzanych przez Odbiorcę.

2. Jeżeli Odbiorca odprowadzający ścieki oraz pobierający wodę z sieci wodociągowej Przedsiębiorstwa i z własnych ujęć, nie posiada urządzenia pomiarowego, podstawą do ustalania ilości odprowadzanych ścieków jest suma wskazań wodomierza głównego i wodomierza na ujęciu własnym.

3. W przypadku, o którym mowa w ust. 2, Odbiorca umożliwia Przedsiębiorstwu zainstalowanie wodomierza na ujęciu własnym wody.

**§ 12.** W razie niemożności odczytu wskazań urządzenia pomiarowego lub wodomierza na ujęciu własnym wody przez Przedsiębiorstwo z powodu jego niesprawności, ilość odprowadzanych ścieków

ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności, a gdy jest to nie możliwe – na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego lub wodomierza własnego.

**§ 13.** Jeżeli rozliczanie następuje na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, Odbiorca jest obowiązany do powiadomienia w ciągu 7 dni o wszelkich zmianach skutkujących koniecznością zmiany rozliczeń, w szczególności: ilości osób zamieszkujących lub przebywających na nieruchomości.

**§ 14. 1.** Odczytu osobistego lub zdalnego wodomierzy dokonuje osoba reprezentująca Przedsiębiorstwo.

2. Przedsiębiorstwo może dopuścić, z przyczyn stojących po stronie Odbiorcy, podanie odczytu przez Odbiorcę.

**§ 15. 1.** Przedsiębiorstwo może zainstalować na własny koszt, za zgodą Odbiorcy, wodomierz na ujęciu własnym Odbiorcy.

**§ 16. 1.** Przedsiębiorstwo może zainstalować na własny koszt, za zgodą Odbiorcy, wodomierz przedpłatowy w sytuacji, kiedy Przedsiębiorstwo jest uprawnione do wstrzymania świadczenia usług w przypadku wskazanym w art. 8 ust. 1 pkt 2 ustawy.

2. Wodomierz przedpłatowy jest stosowany do czasu uregulowania przez Odbiorcę należności powstałych przed jego zainstalowaniem.

**§ 17. 1** Podstawą obciążenia Odbiorcy należnością za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo jest faktura.

2. W przypadku niemożności odczytania wskazań wodomierza lub urządzenia pomiarowego, Przedsiębiorstwo wystawia fakturę zaliczkową, która zostaje skorygowana w następnym okresie rozliczeniowym.

**§ 18. 1.** W przypadku kradzieży wodomierza, zerwania plomb, zawinionej przez Odbiorcę niesprawności lub uszkodzenia wodomierza, Odbiorca jest zobowiązany do pokrycia dodatkowych kosztów poniesionych przez Przedsiębiorstwo: kosztów wodomierza i plomb wodomierzowych wraz z ich montażem, zgodnie z cennikiem usług Przedsiębiorstwa.

2. Odbiorca powinien:

1. pobierać wodę wyłącznie w celach i dla zasilania nieruchomości określonych w umowie;
2. odprowadzać ścieki tylko dla oznaczonych w umowie nieruchomości.

### 3. Zakazuje się bez pisemnej zgody Przedsiębiorstwa:

1. pobierania wody z ulicznych hydrantów przeciwpożarowych na cele inne niż przeciwpożarowe;
2. podłączanie do przyłącza lub instalacji wodociągowej oraz do instalacji kanalizacyjnej bądź przyłącza kanalizacyjnego innych nieruchomości.

4. W razie nielegalnego poboru wody lub nielegalnego odprowadzania ścieków, za okres nielegalnego korzystania z usług, Przedsiębiorstwo może obciążyć korzystającego z usług trzykrotnością cen i stawek opłat za każdą usługę, według:

1. ilości pobranej wody lub odprowadzonych ścieków;
2. przeciętnych norm zużycia wody; albo
3. średniego zużycia wody lub odprowadzonych ścieków sprzed dokonania czynu zabronionego.

## **Rozdział 5**

### **Warunki przyłączania do sieci**

**§ 19.** Osoba ubiegająca się o przyłączenie jej nieruchomości do sieci składa w Przedsiębiorstwie wniosek o przyłączenie, który zawiera co najmniej:

1. imię i nazwisko (lub nazwę) i adres wnioskodawcy;
2. adres do korespondencji;
3. adres przyłączanej nieruchomości;
4. odpis z właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu;
5. określenie rodzaju instalacji i urządzeń służących do odbioru usług;
6. określenie ilości przewidywanego poboru wody, jej przeznaczenia oraz charakterystyki zużycia wody;
7. określenia 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;
8. wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i dostarczania ścieków.

**§ 20.** 1. Do wniosku, o którym mowa w § 19, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci:

1. przedstawia dokument określający tytuł prawny do nieruchomości, której dotyczy wniosek;
2. załącza mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości, którą planuje się przyłączyć do sieci, względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

2. Przedsiębiorstwo udostępnia zainteresowanym wzór wniosku.

**§ 21.** 1. Warunki przyłączenia zawierają w szczególności:

1. miejsce i sposób włączenia przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego do sieci oraz sposób połączenia z instalacjami wodociągowymi lub kanalizacyjnymi nieruchomości;
2. parametry techniczne przyłącze wodociągowego lub kanalizacyjnego;
3. ciśnienie i ilość wody wymagane dla zaopatrzenia w wodę nieruchomości;
4. ilość, rodzaj i jakość odprowadzanych ścieków;

5. dane szczegółowe dotyczące: średnicy i miejsca lokalizacji wodomierza głównego wraz z zaworami, wodomierzy przy punktach czerpalnych i wodomierzy na ujęciu własnym i wodomierzy dodatkowych, parametrów i miejsca lokalizacji urządzenia pomiarowego i parametrów innych urządzeń technicznych wynikających z dokumentacji projektowej;
6. termin ich ważności, nie krótszy niż dwa lata.

2. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo wydaje warunki przyłączenia w terminie 30 dni od otrzymania kompletnego wniosku i załączników.

**§ 22.** 1. Na podstawie warunków przyłączenia podmiot przyłączany opracowuje projekt techniczny przyłącza.

2. Projekt, o którym mowa w ust. 1, wymaga uzgodnienia z Przedsiębiorstwem, które zajmuje pisemne stanowisko w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty jego złożenia.

3. Projekt techniczny przyłącza zawiera co najmniej:

1. część tekstową – opis techniczny, w tym obliczenia dotyczące średnicy przyłącza, doboru wodomierza, sposobu odprowadzenia wód deszczowych z nieruchomości;
2. część rysunkową zawierającą: plan sytuacyjny na kopii mapy zasadniczej, profile przyłączy, schemat węzła wodomierzowego z lokalizacją zaworu antyskażeniowego;
3. kserokopię uprawnień projektowych;
4. oświadczenie o prawie dysponowania terenem na cele budowy, w razie usytuowania przyłączy poza nieruchomością podmiotu przyłączanego.

4. Pisemne uzgodnienie, o którym mowa w ust. 2, stanowi podstawę do rozpoczęcia budowy przyłącza.

**§ 23.** 1. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo w terminie 14 dni informuje o tym wnioskodawcę pisemnie wraz z uzasadnieniem.

2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, Przedsiębiorstwo na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie (inwestor), może określić odrębne techniczne warunki budowy sieci i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych, stanowiące podstawę do zawarcia pisemnej umowy o przyłączenie do sieci (umowa przyłączeniowa).

3. Umowa przyłączeniowa zawiera w szczególności:

1. określenie zakresu i terminu robót niezbędnych do realizacji przyłączenia;
2. sposób uregulowania praw do gruntu, na którym zostanie zlokalizowana sieć;
3. nadzór inwestorski;
4. granicę własności i miejsce rozgraniczenia eksploatacji sieci;
5. zasady i termin ewentualnego przyjęcia przez Przedsiębiorstwo sieci wybudowanych przez inwestora ze środków własnych (przeniesienie własności, ustanowienie praw obligacyjnych).

## **Rozdział 6**

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

§ 24. 1. Dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych wyznaczają realizowane przez Przedsiębiorstwo wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych uchwalane przez Radę Gminy.

2. Dostęp usług Przedsiębiorstwa wyznaczają także techniczne możliwości istniejących urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych: ich stan techniczny, przepustowość, zdolność produkcyjna i lokalizacja nieruchomości.

3. Osoby zainteresowane przyłączeniem do sieci mogą uzyskać informacje o dostępności usług w Przedsiębiorstwie, które udostępni do wglądu mapy i dokumentację techniczną istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz plany rozbudowy tych sieci.

§ 25. 1. Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w konkretnym przypadku wyznaczają:

1. warunki przyłączenia;
2. umowa o przyłączenie;
3. informacja o niewiążącym charakterze udzielana przez Przedsiębiorstwo osobom zainteresowanym nabyciem nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci.

2. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci jednym, odrębnym przyłączem wodociągowym lub kanalizacyjnym.

3. Odbiorcy zabrania się lokalizacji budynków i budowli oraz nasadzania drzew i krzewów na sieciach wodociągowych w pasie o szerokości 1,5 m oraz na sieciach kanalizacyjnych w pasie o szerokości 2 m, chyba że Przedsiębiorstwo wyda pisemną zgodę na odstępstwo.

4. Odbiorca zabezpiecza pomieszczenie, w którym znajduje się zestaw wodomierza głównego, przed zalaniem wodą, zamrażaniem oraz dostępem osób niepowołanych.

5. Odbiorca udostępnia nieodpłatnie powierzchnię elewacji budynku lub ogrodzenia w celu umieszczenia tabliczek z oznaczeniem armatury wodociągowej.

## **Rozdział 7**

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

§ 26. 1. Odbiór wykonanego przyłącza następuje w terminie nie dłuższym niż trzy dni robocze po dacie zgłoszenia.

2. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza powinno zawierać co najmniej:

1. dane identyfikacyjne inwestora i adres przyłącza;
2. proponowany termin odbioru;
3. inne warunki odbioru, np. zamknięcie sieci eksploatowanej.

§ 27. 1. Wykonane przyłącze podlega odbiorowi technicznemu, który polega na sprawdzeniu przez Przedsiębiorstwo zgodności wykonania przyłącza z dokumentacją projektową i warunkami przyłączenia, w tym kontroli:



1. ułożenia rur w otwartym wykopie, pod rygorem odkrycia wykonanego przyłącza przez podmiot przyłączany bądź pokrycia kosztu inspekcji TV przyłącza kanalizacyjnego;
  2. funkcjonowania zestawu wodomierzowego na przyłączu wodociągowym w budynku lub w studni wodomierzowej;
  3. wykonania studni wodomierzowej na przyłączu wodociągowym;
  4. wykonania studni kanalizacyjnej na przyłączu kanalizacyjnym;
  5. szczelności wykonanego przyłącza.
2. Przed sporządzeniem protokołu odbioru końcowego przyłącza, osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci zobowiązana jest dostarczyć Przedsiębiorstwu geodezyjną inwentaryzację powykonawczą przyłącza, o której mowa w przepisach wydanych na podstawie art. 43 ust. 1 i 3 ustawy – Prawo budowlane (Dz. U. z 2016 r. poz. 290 z późn. zm.).
3. Protokół odbioru przyłącza stanowi potwierdzenie prawidłowości jego wykonania.
4. Przedsiębiorstwo może odmówić przyłączenia do sieci, jeśli przyłącze zostało wykonane: bez jego wiedzy, niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi lub przepisami prawa, w tym z niniejszym regulaminem.
5. Włączenie dopływu wody z sieci wodociągowej lub włączenie odbioru ścieków do sieci kanalizacyjnej, dokonywane jest przez Przedsiębiorstwo niezwłocznie po dokonaniu odbioru technicznego przyłącza oraz zawarciu umowy.

## **Rozdział 8**

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

**§ 28.** 1. Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców o:

1. planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody;
2. stopniu przewidywanego obniżenia jakości wody;
3. przewidywanych zakłóceniach odbioru ścieków;

- w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na dwa dni przed planowanym terminem.

2. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, Przedsiębiorstwo udostępnia zastępczy punkt poboru wody i informuje Odbiorców o możliwości korzystania z tego punktu.

3. W nagłych przypadkach niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków, Przedsiębiorstwo informuje niezwłocznie Odbiorców o rodzaju zakłóceń i przewidywanym czasie ich trwania.

4. Przepis ust. 2 stosuje się odpowiednio.

## **Rozdział 9**

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

**§ 29.** Odbiorca ma prawo do uzyskania od Przedsiębiorstwa:

1. wszelkich informacji dotyczących realizowanych przez Przedsiębiorstwo usług;

2. wyjaśnienia treści: umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzenie ścieków, warunków przyłączenia, umowy o przyłączenie i innych wiążących Odbiorcę dokumentów;
3. informacji o przewidywanych zakłóceniach w realizacji usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków.

**§ 30.** 1. Odbiorca ma prawo do zgłaszania reklamacji, dotyczących w szczególności:

1. ilości i jakości świadczonych usług;
2. wysokości opłat za usługi;
3. funkcjonowania przyrządów pomiarowych (opomiarowania) niezależnie od ich własności.

2. Reklamacja powinna być sporządzona w formie pisemnej.

3. Reklamacja dotycząca naruszenia jakości, ciągłości dostaw i ciśnienia wody powinna być dokonana niezwłocznie po wystąpieniu zakłócenia w celu dokonania sprawdzenia przez Przedsiębiorstwo.

4. Inne reklamacje Odbiorca może zgłaszać w terminie do 21 od daty otrzymania faktury lub zdarzenia stanowiącego podstawę reklamacji.

5. Reklamacja powinna zawierać:

1. imię i nazwisko lub firmę Odbiorcy oraz jego adres zamieszkania bądź siedziby;
2. opis przedmiotu reklamacji;
3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
4. numer i datę umowy, jeśli Odbiorca posiada więcej, niż jedną umowę;
5. podpis Odbiorcy.

6. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację w terminie do 14 dni roboczych od daty jej wniesienia. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu do 30 dni.

7. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do Odbiorcy, udostępnia on nieruchomość osobom reprezentującym Przedsiębiorstwo. Zaniechanie tego obowiązku wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji.

8. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Możliwe jest także udzielenie odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną, faxem lub w inny sposób, o ile Odbiorca wskaże taką formę.

9. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez Przedsiębiorstwo w całości lub w części wymaga sporządzenia uzasadnienia.

10. W przypadku reklamacji wskazań wodomierza głównego, reklamację uwzględnia się, o ile kontrola metrologiczna potwierdzi nieprawidłowość działania tego wodomierza.

11. Jeśli reklamacja dotyczy parametrów wody, ich sprawdzenie następuje na przyłączy wodociągowym lub na najbliższym odcinku sieci wodociągowej w miejscu technicznie dostępnym.

**§ 31.** Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi Odbiorcy w sprawach innych niż reklamacje, w szczególności sprawach zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków, w terminach:

1. zapytania otrzymane telefonicznie, faksem lub drogą elektroniczną – bez zbędnej zwłoki, jednak w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze, tym samym kanałem informacyjnym;
2. wystąpienia na piśmie – w terminie 14 dni w formie pisemnej, chyba, że Odbiorca dopuści udzielenie informacji w innej formie.

**§ 32.** 1. Informacje podane przez Odbiorcę w umowie, dotyczące w szczególności: adresu siedziby lub miejsca zamieszkania, adresu do korespondencji, wiążą strony do czasu pisemnego zawiadomienie o ich zmianie przez Odbiorcę.

2. Odbiorca ponosi odpowiedzialność za skutki wynikające z zaniedbania obowiązku, o którym mowa w ust. 1, w szczególności pisma kierowane do Odbiorcy na dotychczasowy adres dwukrotnie i przez niego nie odebrane, pozostawia się w aktach Przedsiębiorstwa ze skutkiem ich doręczenia.

**§ 33.** 1. W przypadku opóźnienia z wpłatą należności, Przedsiębiorstwo wystawia upomnienie, którego kosztami obciąża Odbiorcę.

2. Koszt upomnienia wynosi dwukrotność wartości przesyłki poleconej w Poczcie Polskiej.

3. Upomnienie może zostać wysłane Odbiorcy nie częściej, niż raz w miesiącu.

**§ 34.** 1 Kontrolę i czynności dokonywane na podstawie art. 7 ustawy przeprowadza się w dniach i godzinach pracy obowiązujących u Odbiorcy, w sposób nie zakłócający pracy, z zastrzeżeniem art. 10 pkt 3 ustawy.

2. Kontrolę w budynku mieszkalnym lub lokalu mieszkalnym przeprowadza się w godzinach od 7<sup>00</sup> do 20<sup>00</sup>, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

## **Rozdział 10**

### **Warunki dostarczanie wody na cele przeciwpożarowe**

**§ 35.** 1. Punktami przeznaczonymi do poboru wody na cele gaśnicze z sieci wodociągowej są hydranty przeciwpożarowe lub inne miejsca uzgodnione z Przedsiębiorstwem.

2. Umowa na pobór wody na cele przeciwpożarowe i inne cele wymienione w art. 22 ustawy, zawierane jest przez Przedsiębiorstwo z Gminą Maków Podhalański.

3. Rozliczenia za wodę pobraną na cele wskazane w ust. 2 dokonywane jest na podstawie cen i stawek ustalonych w taryfie w rozliczeniu dwumiesięcznym.

4. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi jest dostarczana woda dla innych Odbiorców, jednostka straży pożarnej niezwłocznie przekazuje Przedsiębiorstwu informacje o ilości pobranej wody.

Przewodniczący Rady Miejskiej

Henryk Bania