

**Projekt**  
**„Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków**  
**na terenie Gminy Brzeźno”**

**Rozdział 1**  
**Przepisy ogólne**

§ 1. 1. Niniejszy regulamin dotyczy zasad dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Brzeźno.

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

§ 2. Ilekroć w niniejszym regulaminie mowa o ustawie rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t. j. Dz. U. z 2018 r., poz. 1152). 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 lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

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

**Oddział 1**

**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 wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem tj. nie mniejszym niż 0,05 MPa (0,5 bara) i nie większym niż 0,6 MPa (6 barów), zgodnym w szczególności z przepisami wydanymi na podstawie art. 7 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. - Prawo budowlane (t. j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1332 ze zm.),
- b) dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny,
- 2) zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody tj. odpowiadającą wymaganiom określonym w Rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. z 2017 r. , poz. 2294),
  - 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 będącej w eksploatacji przedsiębiorstwa oraz uzgadniać przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną,
  - 6) instalować i utrzymywać (na swój koszt) u odbiorcy usług wodomierz główny do celów socjalno-bytowych,
  - 7) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody,
  - 8) prowadzić okresową 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 oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych, oraz przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych,
  - 10) dokonywać napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz sieci wodociągowej 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) na pisemny wniosek odbiorcy usług zlecić wykonanie ekspertyzy wodomierza głównego przez Okręgowy Urząd Miar w celu sprawdzenia prawidłowości wskazań i w przypadku stwierdzenia przez ten Urząd jego wadliwego działania, ponieść koszty ekspertyzy i wymiany

**§ 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 po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia,
- 2) przeprowadzania kontroli prawidłowości realizacji robót zgodnie z warunkami przyłączenia do sieci,
- 3) przeprowadzania kontroli technicznego stanu przyłącza w czasie jego użytkowania,
- 4) wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza przedstawienia przez inwestora dokumentów stwierdzających wykonanie nowego obiektu zgodnie z przepisami prawa budowlanego i sanitarnego.
- 5) dokonać wstrzymania dostawy wody i/lub zamknięcia przyłącza kanalizacji sanitarnej w przypadku wystąpienia awarii na przyłączy wodociągowym bądź przyłączy kanalizacji sanitarnej.

## **Oddział 1a**

### **Procedury i warunki kontroli ścieków przemysłowych**

**§ 5a.** Dopuszczalne zanieczyszczenia w ściekach przemysłowych oraz warunki ich wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych ustala Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne z uwzględnieniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

**§ 5b. 1.** W celu zapewnienia odpowiedniego poziomu świadczonych usług, Przedsiębiorstwo ma prawo przeprowadzania bieżącej kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków, kontroli przestrzegania umownych ustaleń dotyczących technicznych warunków przyłączenia do urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych oraz wywiązywania się Odbiorcy z obowiązków określonych w § 6 niniejszego regulaminu.

2. Kontrole mogą być prowadzone przez przedsiębiorstwo w każdym czasie, po uprzednim skutecznym, pisemnym poinformowaniu odbiorcy usług o terminie kontroli.
3. Pobór próbki oraz ustalenia kontroli przedsiębiorstwo utrwała w formie protokołu.
4. Przedsiębiorstwo ma prawo wydawania i egzekwowania zaleceń mających poprawę stanu i układu ścieków wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych.

5. Stan i układ ścieków ustalane są na podstawie pobranych przez przedsiębiorstwo w obecności przedstawiciela odbiorcy usług, w sposób określony w odrębnych przepisach lub umowie, a jeżeli odprowadzanie ścieków trwa krócej niż jedną godzinę – na podstawie jednego pomiaru.
6. Nieobecność prawidłowo zawiadomionego odbiorcy usług nie wstrzymuje czynności kontroli i poboru próbek kontrolnych ścieków przemysłowych.
7. Przedsiębiorstwo przekazuje odbiorcy usług wyniki badań z przeprowadzonej kontroli ścieków przemysłowych w terminie do 21 dni od dnia pobrania próbek tych ścieków, a jeżeli ze względu na metodę badań wymagany jest termin dłuższy, niezwłocznie po uzyskaniu wyników takich badań.
8. W przypadku stwierdzenia przekroczenia usług warunków wprowadzania przez odbiorcę ścieków do urządzeń kanalizacyjnych przedsiębiorstwo od dnia przeprowadzanej kontroli ustala wobec odbiorcy usług opłatę za to przekroczenie, zgodnie z obowiązującą taryfą za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków.
9. Obowiązek zapłaty opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych ustaje z dniem wykazania przez odbiorcę usług, za pomocą wyników badań spełniających wymagania określone w przepisach odrębnych, że przekroczenia nie występują albo z dniem przeprowadzenia przez przedsiębiorstwo, na wniosek odbiorcy usług, ponownej kontroli, której ustalenia potwierdzą brak takich przekroczeń.

## **Oddział 2**

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

**§ 6.** Odbiorca usług ma obowiązek:

- 1) korzystać z instalacji wodociągowej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci,
- 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 zabezpieczać wodomierz główny (łącznie z pomieszczeniem przewidzianym do lokalizacji wodomierza głównego), pozostałe wodomierze oraz urządzenie pomiarowe, a także zapewnić łatwy dostęp do tych przyrządów;
- 5) niezwłocznie zawiadamiać przedsiębiorstwo wodno-kanalizacyjne o zmianie ilości osób zamieszkujących nieruchomość gdy ilość wody odprowadzanej do kanalizacji sanitarnej ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody;
- 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) powstrzymać 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 zlokalizowana jest sieć wodociągowa lub kanalizacyjna;
- 8) zawiadomić przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o posiadanych własnych ujęciach wody w celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków,
- 9) pokryć koszty ponownego przyjazdu pracowników przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w przypadku braku możliwości wykonania uprawnień wymienionych w pkt 3 z winy odbiorcy usług, gdy poprzedni termin został uzgodniony z odbiorcą usług,
- 10) pokryć koszty wykonanej na zlecenie odbiorcy usług ekspertyzy wodomierza głównego w przypadku, gdy wykonana ekspertyza potwierdziła jego prawidłowe działanie,
- 11) opomiarowania ilości wody pobieranej z ujęcia własnego zgodnie z art. 36 Ustawy z dnia 20 lipca 2017 r. – Prawo wodne, celem ustalenia ilości ścieków wprowadzanych do urządzeń kanalizacji sanitarnej Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

§ 7. Odbiorca usług ma prawo do:

- 1) odbierania wody o odpowiednim ciśnieniu tj. nie mniejszym niż 0,05 MPa (0,5 bary) i nie większym niż 0,6 MPa (6 barów) oraz jakości wynikającej z obowiązujących przepisów;
- 2) nieprzerwanego odprowadzania ścieków;
- 3) bezpłatnego korzystania z zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody, wskazanych w Rozdziale 8 niniejszego regulaminu;

- 4) zgłaszania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu reklamacji, o których mowa w Rozdziale 9 niniejszego regulaminu.

### **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.** Podpisanie umowy z odbiorcą usług następuje po złożeniu przez niego wniosku o zawarcie umowy. Umowa z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym zawierana jest na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego.

**3.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia zainteresowanym podmiotom informacje o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia przez odbiorców usług dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

**4.** Umowa, o której mowa w ust. 1, może zostać zawarta w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub poza nim. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, odbiorcy usług będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od takiej umowy w terminach i zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t. j. Dz. U. z 2017 r., poz. 683 ze zm.).

### **Rozdział 4**

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

**§ 9. 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 określone 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 Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 14 stycznia 2002 r. w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody (Dz.U. z 2002 r., Nr 8 poz. 70).

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

**4.** Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług są określone w umowie.

## **Rozdział 5**

### **Warunki przyłączenia do sieci**

**§10. 1.** Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci wodociągowej składa do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosek o wydanie indywidualnych warunków przyłączenia.

**2.** Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może występować osoba posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci oraz osoba, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

**3.** Wniosek, o którym mowa w ust. 1 zawiera:

- 1)** oznaczenie wnioskodawcy, wraz z danymi umożliwiającymi kontakt z wnioskodawcą,
- 2)** wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
- 3)** określenie wielkości przewidywanego poboru wody,
- 4)** wskazanie przewidywanej wielkości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju, a w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających,
- 5)** opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda, lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie jej lokalizacji, powierzchni, sposobu zagospodarowania, a także przeznaczenia.
- 6)** wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub dostarczania ścieków.

**4.** Do wniosku, o którym mowa w ust. 2, osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci winna załączyć:

- 1)** dokument stwierdzający tytuł prawny do nieruchomości a w przypadku korzystania z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym dokumenty opisujące sytuację prawną przyłączanej nieruchomości,
- 2)** aktualną mapę sytuacyjną w skali 1:500 lub 1:1000, określającą usytuowanie nieruchomości, względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

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

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

- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego,
- 2) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości,
- 3) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość,
- 4) informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinien przedłożyć podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci w celu realizacji przyłącza,
- 5) okres ważności wydanych warunków przyłączenia, który nie może być krótszy niż 2 lata.

## **Rozdział 6**

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

**§ 11. 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.

**§ 12.** 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**

**§13. 1.** W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia oraz z przedstawioną w ramach uzgodnień dokumentacją techniczną.



2. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie pisemnego lub telefonicznego zgłoszenia odbiorcy, złożonego w przedsiębiorstwie z co najmniej czternastodniowym 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 operat geodezyjny, w zakresie wskazanym w przepisach wykonawczych do art. 43 ust. 4 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo budowlane (t. j. Dz. U. z 2017 r., poz. 1332, ze zm.), w dwóch egzemplarzach, z których jeden dostarczy do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, a drugi do odpowiedniego urzędu zajmującego się aktualizacją dokumentacji geodezyjnej.
5. Podmiot przyłączany zobowiązany jest do uzyskania poświadczenia, iż operat geodezyjny o którym mowa w pkt. 4 został wpisany do ewidencji państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego.

## **Rozdział 8**

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

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

- 1) poinformować niezwłocznie odbiorców usług o takich przypadkach, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody, jeżeli jest on możliwy do przewidzenia,
- 2) zapewnienia odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformowania odbiorców usług o lokalizacji takich punktów, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób,
- 3) o ile jest to możliwe, podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- 4) poinformować odpowiednie gminne dyżurne służby, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług.

§ 15. 1. O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 2 dni robocze przed planowaną przerwą w świadczeniu usług

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

§ 16. 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 aktach wykonawczych. Postanowienie to nie narusza innych uprawnień przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikających z ustawy.

## **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, 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 zapewnia, aby informacje zawierające co najmniej:

- 1) wskazanie komórki organizacyjnej upoważnionej do kontaktów z odbiorcami usług oraz podmiotami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji,
- 2) dane umożliwiające kontakt oraz
- 3) godziny przyjmowania reklamacji oraz udzielania informacji,

były udostępnione w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz na jego stronie internetowej.

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

- 1) dokumenty w aktualnym brzmieniu:
  - a) taryfa,
  - b) niniejszy regulamin,
  - c) tekst jednolity ustawy (w przypadku braku tekstu jednolitego – tekst ujednolicony) wraz z aktami wykonawczymi,
- 2) informacje dotyczące:
  - a) szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów,
  - b) procedury reklamacyjnej,
  - c) sposobu rozstrzygania, zgodnie z ustawą, spraw spornych w przedmiocie:
    - odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne
    - odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości, osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.
  - d) procedury i warunków przeprowadzania kontroli ścieków przemysłowych,

**§ 20. 1.** Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorców wodociągowo-kanalizacyjnych reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług, w tym w szczególności wysokości opłat za takie usługi.

**2.** Reklamacje powinny zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo firmę podmiotu zgłaszającego reklamację,
- 2) przedmiot reklamacji,
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- 4) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację.

**3.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji w terminie 30 dni od daty jej wpływu w formie pisemnej, chyba że podmiot zgłaszający reklamację wskaże inny sposób kontaktu.

## **Rozdział 10**

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

§ 21. Zapewnienie dostawy wody na cele przeciwpożarowe następuje na mocy umowy zawieranej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne a Gminą Brzeźno.

§ 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 komendanta straży pożarnej Gminy Brzeźno, która stanowi podstawę do rozliczeń za pobraną wodę pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a Gminą Brzeźno.