



# DZIENNIK URZĘDOWY

## WOJEWÓDZTWA ŚLĄSKIEGO

---

Katowice, dnia 10 marca 2022 r.

Poz. 1587

### UCHWAŁA NR XLII/250/2022 RADY MIASTA I GMINY W PILICY

z dnia 28 lutego 2022 r.

#### **w sprawie przyjęcia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Pilica**

Na podstawie art. 7 ust. 1 pkt 3 i art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (tekst jednolity Dz. U. z 2021 r., poz. 1372 z późn. zm.) w związku z art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity Dz. U. z 2020 r., poz. 2028) po uzyskaniu pozytywnej opinii Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie **Rada Miasta i Gminy w Pilicy**

#### **uchwała:**

§ 1. Przyjmuje się „Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Pilica”, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Traci moc Uchwała Nr X/63/2007 z dnia 28.06.2007 r. w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta i Gminy Pilica.

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

Przewodnicząca Rady Miasta i Gminy w Pilicy

**Barbara Przybylik**

Załącznik do uchwały Nr XLII/250/2022  
Rady Miasta i Gminy W Pilicy  
z dnia 28 lutego 2022 r.

## REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY PILICA

### Rozdział 1 Postanowienia ogólne

§ 1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług korzystających na terenie gminy Pilica z usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

§ 2. 1. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o „ustawie” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 2028).

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

### Rozdział 2.

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

§ 3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na podstawie zawartej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków ma obowiązek zapewnienia następującego minimalnego poziomu świadczonych usług:

- 1) dostawy wody do nieruchomości, o której mowa w umowie, zgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia nieruchomości do sieci, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m<sup>3</sup> na dobę, pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa i nie większym niż 0,6 MPa mierzonym na przyłączy wodociągowym,
- 2) dostawy wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi i o parametrach nieprzekraczających wartości określonych w przepisach prawa, w szczególności o następujących minimalnych parametrach jakościowych:

Lp.	Badany parametr	Wartość parametryczna
1	Stężenie jonów wodoru (pH)	6,5 – 9,5
2	Przewodność elektryczna	≤ 2500 μS/cm
3	Mętność	Akceptowana przez konsumentów, zalecany zakres do 1,0 NTU
4	Barwa	Akceptowana przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian
5	Zapach	Akceptowany przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian
6	Smak	Akceptowany przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian
7	Ogólna liczba mikroorganizmów w 22°C	Bez nieprawidłowych zmian, zalecane do 200 jtk/ml próbki w sieci wodociągowej
8	Enterokoki	0 jtk lub NPL/100 ml próbki
9	Bakterie grupy coli	0 jtk lub NPL/100 ml próbki
10	Escherichia coli	0 jtk lub NPL/100 ml próbki
11	Żelazo	do 200 μg/l
12	Chlor wolny	do 0,3 mg/l

13	Azotany	do 50 mg/dm <sup>3</sup>
14	Mangan	do 0,05 mg/dm <sup>3</sup>
15	Twardość	60-500 mg/l

- 3) ciągłości i niezawodności dostaw wody oraz odprowadzania ścieków z/do urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, z zastrzeżeniem wyjątków określonych w niniejszym Regulaminie,
- 4) zakupu, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego,
- 5) odbioru ścieków w ilości nie mniejszej niż 0,5 m<sup>3</sup>/d, od odbiorcy usług o stanie i składzie zgodnym z przepisami ustawy,
- 6) prowadzenia regularnej wewnętrznej kontroli jakości dostarczanej wody,
- 7) prowadzenia regularnej kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków bytowych i ścieków przemysłowych oraz kontroli przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych,
- 8) informowania konsumentów o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w sposób określony w przepisach wydanych na podstawie art. 13 ustawy,
- 9) prowadzenia prawidłowej eksploatacji sieci wodociągowych i kanalizacyjnych, w tym przeprowadzania niezbędnych napraw na własny koszt,
- 10) na pisemny wniosek odbiorcy usług, zlecenia ekspertyzy wodomierza głównego w celu sprawdzenia prawidłowości jego wskazań a w przypadku stwierdzenia wadliwego działania wodomierza, sfinansowania kosztów jego ekspertyzy i wymiany,
- 11) zapewnienia bezpłatnego korzystania z zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody, wskazanych w niniejszym Regulaminie,
- 12) przyjmowania i rozpatrywania zgłaszanych przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu reklamacji, o których mowa w niniejszym Regulaminie,
- 13) udzielania informacji m.in. o warunkach przyłączenia nieruchomości do sieci, jakości wody, planowanych przerwach w dostawach wody i/lub odbiorze ścieków, zastępczych punktach zaopatrzenia w wodę, terminie i sposobie rozpatrzenia złożonej reklamacji.

### **Rozdział 3.**

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

§ 4. 1. Świadczenie usług odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług. Miejszem zawarcia umowy jest lokal przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

2. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków jest zawierana z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.

3. Umowa, o której mowa w ust. 2 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. W przypadku nieruchomości zabudowanych budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi umowę, o której mowa w ust. 2 przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawiera z ich właścicielem lub zarządcą.

5. Na wniosek właściciela lub zarządcy nieruchomości, o których mowa w ust. 4, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawiera umowę, o której mowa w ust. 2 także z osobą korzystającą z lokalu wskazaną we wniosku, jeżeli są spełnione ustawowe warunki do zawarcia takiej umowy. W przypadku, gdy warunki do zawarcia umowy nie są spełnione przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może wyrazić zgodę na zawarcie takiej umowy z osobą korzystającą z lokalu.

6. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków powinien zawierać: imię, nazwisko (lub nazwę) oraz adres zamieszkania (lub siedziby) osoby, z którą ma być zawarta umowa.

7. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne sporządza i przedkłada wnioskodawcy występującemu o zawarcie umowy projekt umowy niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni roboczych od dnia złożenia kompletnego wniosku o zawarcie umowy.

#### **Rozdział 4.**

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

§ 5. 1. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcą usług w oparciu o ceny i stawki opłat określone w taryfie oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.

2. Wprowadzenie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających z wprowadzenia nowej taryfy, nie wymaga indywidualnego informowania odbiorców usług o wysokości cen i stawek opłat.

3. Jeżeli zmiana taryfy następuje w okresie międzyodczytowym, na podstawie odczytu z wodomierza głównego wylicza się należności proporcjonalnie do czasu obowiązywania danej taryfy.

4. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura.

5. W przypadku niemożności odczytania wskazań wodomierza lub urządzenia pomiarowego, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wystawia fakturę zaliczkową, która zostaje skorygowana w następnym okresie rozliczeniowym.

6. Opłata abonamentowa pobierana jest za każdy rozpoczęty miesiąc świadczenia usługi.

7. Opłata abonamentowa jest naliczana niezależnie od tego, czy odbiorca usług pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym.

§ 6. 1. Podstawę do ustalania ilości wody dostarczonej do nieruchomości stanowią wskazania wodomierza głównego a ilości odprowadzonych ścieków wskazania urządzenia pomiarowego.

2. Odczytu wskazań wodomierza głównego i/lub urządzenia pomiarowego dokonuje osobiście lub zdalnie osoba reprezentująca przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

3. Może zostać wprowadzona możliwość dokonywania odczytów wodomierzy i/lub urządzenia pomiarowego

samodzielnie przez odbiorcę usług, których wyniki przekazuje on przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu.

4. W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków ustalenie ilości wody bezpowrotnie zużytej np. do podlewania terenów zielonych następuje na podstawie wskazań dodatkowego wodomierza montowanego na koszt odbiorcy usług.

5. Wskazania wodomierzy dodatkowych do pomiaru wody bezpowrotnie zużytej dokonywane są w okresie dokonywania odczytów wodomierzy głównych.

6. W przypadku braku wodomierza głównego ilość dostarczonej wody do nieruchomości ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone w przepisach wydanych na podstawie ustawy.

7. W razie stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności działaniowodomierza, a gdy nie jest to możliwe, to na podstawie średniego zużycia wody w porównywalnym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.

8. W razie braku urządzenia pomiarowego ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie umowy, o której mowa w § 4 ust. 2 Regulaminu jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

9. Jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne świadczy wyłącznie usługę odprowadzania ścieków oraz brak jest urządzenia pomiarowego, ilość odprowadzonych ścieków ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, a w przypadku braku odniesienia w tych normach – jako równą ilości ścieków określonej w umowie.

10. W przypadku stwierdzenia przekroczenia dopuszczalnego ładunku zanieczyszczeń w ściekach na podstawie próbek pobranych w czasie kontroli naliczana jest dodatkowa dobowo opłata za ładunek zanieczyszczeń od dnia stwierdzenia przekroczenia zgodnie z obowiązującą taryfą i umową.

11. Do naliczania opłaty za przekroczenia dopuszczalnych wskaźników zanieczyszczenia ścieków przyjmowany jest wynik podany w sprawozdaniu z badań, bez uwzględniania niepewności pomiaru.

12. Dobowy wymiar opłaty ulega zmianie na wniosek odbiorcy usług, gdy wykaże on wynikami badań w sprawozdaniu, że wielkość przekroczeń stwierdzonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne uległa zmianie albo gdy przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w wyniku przeprowadzonej kontroli ustali, że ustało naruszenie stanu i składu odprowadzanych ścieków.

## **Rozdział 5.**

### **Warunki przyłączenia do sieci**

§ 7. 1. Wnioskodawca ubiegający się o przyłączenie nieruchomości do sieci składa w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego pisemny wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej.

2. Elementy wniosku o wydanie warunków przyłączenia i załączniki określa ustawa.

3. Warunki przyłączenia powinny zawierać:

- 1) miejsce i sposób włączenia przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego do sieci oraz sposób połączenia z instalacjami wodociągowymi i kanalizacyjnymi nieruchomości,
- 2) parametry techniczne przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego,
- 3) ilość wody wymagana 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 dodatkowych, parametrów i miejsca lokalizacji urządzenia pomiarowego i parametrów innych urządzeń technicznych wynikających z dokumentacji projektowej,
- 6) informację o konieczności przeprowadzenia prób i odbiorów częściowych oraz końcowego przy udziale przedstawiciela przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
- 7) tryb zgłoszenia do odbioru technicznego wykonanego przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego,
- 8) termin ich ważności.

4. Na podstawie warunków przyłączenia podmiot przyłączany zapewnia sporządzenie planu sytuacyjnego, o którym mowa w art. 29a ust. 1 ustawy z dnia 7 lipca 1994 roku – Prawo budowlane (Dz. U. z 2020 r. poz. 1333).

§ 8. 1. Jeżeli spełnione są warunki przyłączenia umożliwiające przyłączenie wnioskowanej nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje na piśmie warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej:

- a) w terminie 21 dni od daty otrzymania kompletnego wniosku, w przypadku budynków mieszkalnych jednorodzinnych,
- b) w terminie 45 dni w pozostałych przypadkach.

2. W szczególnie uzasadnionych przypadkach oraz na zasadach określonych w ustawie przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może przedłużyć terminy określone w ust. 1 odpowiednio o kolejne 21 albo 45 dni.

3. Na prośbę wnioskującego o przyłączenie do sieci przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może określić szczegółowe warunki budowy sieci i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych jak również ich eksploatacji. Wymagania te nie mogą być niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa a ich ustalenie musi być przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne uzasadnione.

§ 9. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci odrębnym przyłączem wodociągowym lub kanalizacyjnym.

## Rozdział 6.

### Warunki techniczne określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 10. 1. Dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest uzależniony od lokalizacji nieruchomości oraz parametrów technicznych sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego takich jak przepustowość, zdolność produkcyjna, stan techniczny oraz zdolności urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości, pod odpowiednim ciśnieniem i o należytej jakości oraz zdolności posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny.

2. Warunki techniczne określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w konkretnym przypadku wyznaczają:

- 1) warunki przyłączenia,
- 2) informacja o niewiążącym charakterze udzielana przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne osobom zainteresowanym nabyciem nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci.

3. Ustala się techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:

- 1) przyłącza wodociągowe należy wykonać z rur PEHD lub PERC o średnicy nie mniejszej niż 32 mm,
- 2) w miejscu włączenia do sieci należy wmontować zasuwę odcinającą, a obudowę teleskopową zasuwę wyposażyć w skrzynkę uliczną i obudowę betonową,
- 3) przyłącza pod drogami, przepustami lokalizować należy w rurach ochronnych stalowych i PE o średnicach DN + 100 mm, wystających poza zarys obiektów – tam, gdzie jest to możliwe – 1,5 m,
- 4) uwzględniając strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienia przewodów w gruncie sieć należy poprowadzić najkrótszą i bezkolizyjną trasą,
- 5) przyłącza kanalizacyjne należy wykonać z rur PVC o średnicy nie mniejszej niż 160 mm i grubości ścianki minimum 4,7 mm,
- 6) przy przyłączach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą indywidualnych urządzeń typu mini przepompownie, tłocznie, rozdrabniarki,
- 7) przy urządzeniach wodociągowych tak zlokalizowanych (np. gdy zbiorniki wody są na wysokości rzędnej zbliżonej do wysokości rzędnej nieruchomości podłączanej), że nie zostanie zapewniony minimalny poziom świadczonych usług w zakresie minimalnego ciśnienia i ilości wody należy przewidzieć pośredni sposób magazynowania i podnoszenia ciśnienia wody za pomocą indywidualnych urządzeń typu hydrofor.

4. Przy projektowaniu przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych uwzględnia się:

- 1) prowadzenie przyłącza najkrótszą trasą,
- 2) posadowienie przyłącza na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem lub zastosowanie odpowiedniego zabezpieczenia przed przemarzaniem, z uwzględnieniem właściwego spadku w kierunku spływu,
- 3) dojazd i dostęp do studni rewizyjnych.

5. W przypadku braku możliwości technicznych świadczenia usług, wnioskodawca może wybudować urządzenia wodociągowe lub kanalizacyjne na podstawie umowy zawartej z gminą Pilica. Umowa ta określa warunki budowy takich urządzeń, ich przyłączenie do sieci, przekazanie takich urządzeń jak również wzajemne rozliczenia z tego tytułu.

6. Możliwość korzystania z usług wodociągowo-kanalizacyjnych jest uwarunkowana od istnienia sieci oraz możliwości technicznych urządzeń wynikających z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

7. Przyłącze nowego odbiorcy usług nie powinno skutkować spadkiem poziomu usług dla dotychczasowych odbiorców usług (jakość i ciśnienie wody, możliwość odprowadzania ścieków).

## **Rozdział 7.**

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

§ 11. 1. Wykonane przyłącze podlega odbiorowi technicznemu, który polega na sprawdzeniu przez przedsiębiorstwo

wodociągowo-kanalizacyjne 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 przyłączy wodociągowym w budynku lub w studni wodomierzowej,
- 3) wykonania studni kanalizacyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.

2. Protokół odbioru przyłącza stanowi potwierdzenie prawidłowości jego wykonania.

3. Włączenie dopływu wody z sieci wodociągowej lub włączenie odbioru ścieków do sieci kanalizacyjnej, dokonywane jest przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne niezwłocznie po dokonaniu odbioru technicznego przyłącza oraz zawarciu umowy.

4. Jeżeli warunki przyłączenia obejmowały również obowiązek wybudowania przez przyszłego odbiorcę usług, urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych, to warunkiem przystąpienia do odbioru przyłącza jest wcześniejszy odbiór tych urządzeń.

5. W ramach odbioru wykonanego przyłącza kanalizacyjnego przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo sprawdzić wewnętrzną instalację kanalizacyjną w nieruchomości odbiorcy usług w celu ustalenia, czy nie ma ona połączenia z odbiornikiem wód opadowych lub roztopowych.

6. W przypadku, gdy czynności podczas odbioru doprowadzą do stwierdzenia wad w przyłączy wodociągowym lub kanalizacyjnym, albo w wewnętrznej instalacji kanalizacyjnej, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest upoważnione do odmowy odbioru przyłącza do czasu ich usunięcia.

7. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić odbioru wykonanego przyłącza, jeżeli zostało ono wykonane bez uzgodnienia warunków przyłączenia nieruchomości do sieci albo zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami albo pomimo stwierdzonych wad nie zostały one usunięte.

8. Przed zasypaniem podmiot przyłączany powinien wykonać operat geodezyjny.

## **Rozdział 8.**

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

§ 12. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem, co najmniej 48 godzinnym.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma również obowiązek niezwłocznego poinformowania odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody i odbiorze ścieków o ile czas ich trwania przekracza 12 godzin.

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

4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek ustalić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

5. W przypadku niedotrzymania odpowiednich parametrów dostarczanej wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty.

6. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadku, gdy jakość ścieków wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa, a w szczególności, gdy ścieki stanowią zagrożenie.

### **Rozdział 9.**

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

§ 13. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek udzielania informacji dotyczących realizacji świadczonych usług, w szczególności:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków,
- 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej,
- 3) regulaminu i taryfy,
- 4) występujących zakłóceń w dostawach wody lub odprowadzaniu ścieków,
- 5) występujących awariach urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych,
- 6) planowanych przerw w świadczeniu usług,
- 7) warunkach odbioru ścieków na oczyszczalni ścieków w punkcie zlewnym, dostarczanych przez podmioty uprawnione do wywozu nieczystości ciekłych.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia numer telefonu alarmowego.

§ 14. 1. Odbiorca usług ma prawo 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 zawierać:

- 1) imię i nazwisko lub firmę odbiorcy usług oraz adres zamieszkania bądź siedziby firmy,
- 2) opis przedmiotu reklamacji,
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozpatruje reklamacje w terminie 14 dni roboczych od daty jej wniesienia. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu do 30 dni.

4. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości odbiorcy usług, udostępnia on nieruchomość osobom reprezentującym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne. Zaniechanie tego obowiązku przez odbiorcę usług wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji.

5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Możliwe jest także udzielenie odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną, faxem lub w inny sposób, jeżeli odbiorca usług wskazał w jakiej formie ma być udzielona informacja.

6. W przypadku reklamacji wskazań wodomierza głównego reklamację uwzględnia się, jeżeli kontrola metrologiczna potwierdzi nieprawidłowość działania reklamowanego wodomierza.

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

### **Rozdział 10.**

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

§ 15. 1. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego jest Państwowa Straż Pożarna oraz Ochotnicza Straż Pożarna.



2. Woda do celów przeciwpożarowych może być pobierana przez jednostki straży pożarnej prowadzące działania na obszarze gminy na następujących warunkach:

- 1) pobór wody do celów przeciwpożarowych odbywać się będzie w pierwszej kolejności z hydrantów w miejscach uzgodnionych z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym i Gminą, a jednostką straży pożarnej,
- 2) w uzasadnionych przypadkach jednostka straży pożarnej może pobierać wodę z innych hydrantów niż wskazanych w ust. 2 pkt.1.

3. Woda na cele przeciwpożarowe jest dostarczana z urządzeń wodociągowych, którymi woda dostarczana jest dla odbiorców usług.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża Gminę Pilica na podstawie cen i stawek opłat ustalonych w taryfie za wodę zużytą do celów przeciwpożarowych.