

**UCHWAŁA NR 465/XLVI/2018  
RADY MIEJSKIEJ W ŚREMIE**

z dnia 28 czerwca 2018 r.

**w sprawie przyjęcia projektu Regulaminu dostarczania wody  
i odprowadzania ścieków na terenie gminy Śrem**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2018 r., poz. 994, poz. 1000) oraz art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. z 2018 r., poz.1152) Rada Miejska w Śremie uchwala, co następuje:

§ 1. Przyjmuje się projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Śrem (zwany dalej "projektem"), stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Projekt przekazuje się do zaopiniowania Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Poznaniu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.

§ 3. Zawiadamia się Śremskie Wodociągi Sp. z o.o. o przekazaniu projektu do zaopiniowania organowi regulacyjnemu, o którym mowa w § 2.

§ 4. Uchwała podlega wykonaniu Burmistrzowi Śremu.

§ 5. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodnicząca Rady

**Katarzyna Sarnowska**

Załącznik do uchwały Nr 465/XLVI/2018  
Rady Miejskiej w Śremie  
z dnia 28 czerwca 2018 r.

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

### **Rozdział 1. Przepisy ogólne**

§ 1. 1. Niniejszy Regulamin określa zasady w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Śrem.

2. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie wskazanym w ust.1.

§ 2. Ilekroć w niniejszym Regulaminie mowa o ustawie rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (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 wydane przez Burmistrza Śremu.

### **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 ma obowiązek:

1) w zakresie dostarczania wody:

- a) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do dostaw wody, w sposób ciągły i niezawodny, do nieruchomości, dla której zawarto umowę zgodnie z wydanymi „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub sieci kanalizacyjnej”, umożliwiającymi użytkowanie wody o ciśnieniu mierzonym na pierwszym zaworze za wodomierzem głównym, w normatywnych warunkach pracy sieci wodociągowej, nie mniejszym niż 0,2 MPa i nie większym niż 0,6 MPa,

- b) zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody odpowiadającą wymaganiom określonym w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 ustawy,
  - c) 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,
  - d) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody,
  - e) informować o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w formie i trybie określonym przepisami ustawy;
- 2) w zakresie odprowadzania ścieków:
- a) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny,
  - b) odbierać od odbiorcy usług ścieki na podstawie pisemnej umowy o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą i niniejszym Regulaminem,
  - c) zapewniać należyte warunki odbioru ścieków oraz zapewnić jakość oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych, oraz przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych;
- 3) wydawać warunki techniczne niezbędne do podłączenia do sieci oraz uzgadniać przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną;
- 4) instalować i utrzymywać (na swój koszt) u odbiorcy usług wodomierz główny;
- 5) prowadzić regularną kontrolę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne;
- 6) dokonywać napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz przyłączy będących w jego posiadaniu;
- 7) 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;
- 8) 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. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne uprawnione jest do wprowadzania ograniczeń w sposobie korzystania z wody przez odbiorców usług w sytuacji niedoboru spowodowanego wyjątkowymi warunkami atmosferycznymi, w szczególności suszą. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne informuje odbiorców usług o wprowadzonym ograniczeniu w sposób zwyczajowo przyjęty.

§ 6. W zakresie dostarczania wody i odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne ma prawo:

- 1) wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego odbiorcy usług w celach określonych w art. 7 ustawy;
- 2) przeprowadzania kontroli prawidłowości realizacji podłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacji sanitarnej, zgodnie z warunkami przyłączania do sieci;
- 3) wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza, przedstawienia przez inwestora dokumentów stwierdzających wykonanie nowego obiektu zgodnie z przepisami prawa;
- 4) przeprowadzania kontroli technicznego stanu przyłącza w czasie jego użytkowania.

## **Oddział 2.**

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

§ 7. Odbiorca usług ma obowiązek:

- 1) korzystać z instalacji wodociągowej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci, a w szczególności eliminować możliwości wystąpienia skażenia wody w sieci, w tym wskutek cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej lub powrotu ciepłej wody z instalacji centralnego ogrzewania, jak również utrzymywać urządzenia będące w jego posiadaniu w należyтым stanie;
- 2) korzystać z instalacji kanalizacyjnej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci oraz nie wprowadzać do urządzeń kanalizacyjnych wód opadowych i drenażowych, a także odpadów i substancji wskazanych w art. 9 ust. 2 ustawy, a w przypadku dostarczania ścieków przemysłowych spełniać warunki wskazane w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 11 ustawy;
- 3) umożliwiać realizację uprawnień przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego, o których mowa w art. 7 ustawy;
- 4) prawidłowo utrzymywać i zabezpieczać wodomierz główny (łącznie ze studnią wodomierzową lub pomieszczeniem przewidzianym do lokalizacji wodomierza głównego), pozostałe wodomierze oraz urządzenie

pomiarowe, a także zapewnić łatwy dostęp w celu odczytów wskazań i wymiany tych przyrządów;

- 5) niezwłocznie zawiadamić przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne o uszkodzeniu i zaborze wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o uszkodzeniu i zaborze plomb;
- 6) zawiadamić 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 o zmianie celu, na który zużywana jest woda;
- 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, a także w miejscu posadowienia studni wodomierzowej oraz studni kanalizacyjnej;
- 8) zawiadamić przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne o posiadanych własnych ujęciach wody w celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków;
- 9) pokryć koszty ponownego wykonania czynności przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego określonych w pkt 3 w przypadku braku możliwości ich wykonania z winy odbiorcy usług, mimo uzgodnionego z nim terminu;
- 10) pokryć koszty wykonanej na zlecenie odbiorcy usługi ekspertyzy wodomierza głównego w przypadku, gdy wykonana ekspertyza potwierdziła jego prawidłowe działanie.

§ 8. Odbiorca usług ma prawo do:

- 1) odbierania wody o ciśnieniu i jakości określonych w § 4 pkt 1;
- 2) nieprzerwanego odprowadzania ścieków;
- 3) bezpłatnego korzystania z zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody, wskazanych w Rozdziale 8;
- 4) zgłaszania przedsiębiorstwu wodociągowo–kanalizacyjnemu reklamacji, o których mowa w Rozdziale 9.

### **Rozdział 3.**

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

§ 9. 1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy zawartej 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 piśmie wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego.

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

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne udostępnia zainteresowanym odbiorcom 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.

5. 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 na zasadach określonych w przepisach dotyczących praw konsumenta. Na dzień uchwalenia Regulaminu jest to ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2017 r., poz. 683 i z 2018 r., poz. 650).

### **Rozdział 4.**

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

§ 10. 1. Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków stanowi aktualna taryfa przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego określająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków oraz ilość wody dostarczonej do nieruchomości i odpowiednio ilość odprowadzonych ścieków określone zgodnie z art. 27 ustawy.

2. Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług są określone w umowie.

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

## **Rozdział 5.**

### **Warunki przyłączenia do sieci**

§ 11. 1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci składa do przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego wniosek o wydanie warunków przyłączenia.

2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 zawiera:

- a) imię i nazwisko (lub nazwę), numer PESEL (lub numer NIP), adres do korespondencji, adres e-mail oraz numer telefonu umożliwiający bezpośredni kontakt z wnioskodawcą,
- b) wskazanie nieruchomości, która ma zostać przyłączona do sieci, poprzez podanie jej położenia (miejscowość, nazwa ulicy i numer nieruchomości) wraz z podaniem jej numeru księgi wieczystej. W przypadku gdy nieruchomość nie posiada księgi wieczystej osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci zobowiązana jest podać numer ewidencyjny działki,
- c) określenie ilości przewidywanego poboru wody oraz celu, na który będzie zużywana,
- d) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju (w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających),
- e) wskazania planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub dostarczania ścieków,
- f) datę i podpis osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

§ 12. 1. Jeżeli spełnione są warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne w terminie nie dłuższym niż 30 dni od otrzymania wniosku, o którym mowa w § 11 Regulaminu wraz z kompletem załączników, wydaje osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, dokument pod nazwą „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”.

2. Dokument, o którym mowa w ust. 1 powinien, co najmniej:

- 1) wskazywać miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej;
- 2) określać maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości;
- 3) określać maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość;

4) wskazywać okres ważności wydanych „Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”, nie krótszy niż 2 lata.

3. Dokument, o którym mowa w ust. 1 może także określać:

- 1) parametry techniczne przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego;
- 2) miejsce zainstalowania wodomierza głównego, wodomierza mierzącego ilość wody bezpowrotnie zużytej lub urządzenia pomiarowego, a także studzienek kanalizacyjnych.

§ 13. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci odrębnym przyłączem wodociągowym i odrębnym przyłączem kanalizacyjnym.

## **Rozdział 6.**

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

§ 14. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci, jeżeli:

- 1) nie istnieją techniczne możliwości świadczenia usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków;
- 2) 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;
- 3) przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie posiada tytułu prawnego do urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych umożliwiających dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych.

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.

§ 15. 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.**

### **Procedura wykonania i sposób dokonywania odbioru przez przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne wykonanego przyłącza**

§ 16. 1. Zakres odpowiedzialności stron przy wykonywaniu przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego określony jest w umowie przyłączeniowej, której projekt przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług wraz z warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej, o których mowa w § 12.

2. Umowa przyłączeniowa, o której mowa w ust. 1, zawiera między innymi wykaz dokumentów, które odbiorca usług zobowiązany jest załączyć do wniosku o wydanie informacji o dokonanym podłączeniu nieruchomości do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacji sanitarnej, o której mowa w § 18 Regulaminu.

§ 17. 1. Podstawą wykonania przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego jest złożenie przez przyszłego odbiorcę usług zgłoszenia zamiaru realizacji przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacji sanitarnej.

2. Zgłoszenie zamiaru realizacji przyłączenia, o którym mowa w ust. 1, powinno zawierać:

- 1) dane identyfikujące osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci i oznaczenie daty i numeru „Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej” oraz daty i numeru umowy przyłączeniowej;
- 2) termin wykonania przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego proponowany przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci;
- 3) pełną nazwę firmy, adres siedziby oraz numer telefonu wykonawcy robót.

3. Zgłoszenie zamiaru realizacji przyłączenia, o którym mowa w ust. 1, powinno zostać złożone w terminie co najmniej 14 dni przed datą planowanego wykonania przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego, określoną w tym zgłoszeniu.

4. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej” oraz z projektem przyłącza wodociągowego i/lub przyłącza kanalizacyjnego.

5. Określone w umowie przyłączeniowej czynności odbiorcze przeprowadzane są przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron (osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci i przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego).

6. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem (zakryciem) przyłącza wodociągowego i/lub przyłącza kanalizacyjnego. Wszystkie odcinki przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.

7. Wyniki odbioru potwierdzane są przez upoważnionych przedstawicieli stron (osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci i przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego) w sporządzanych w formie pisemnej protokołach.

8. Protokół odbioru przyłącza wodociągowego i/lub przyłącza kanalizacyjnego, o którym mowa w ust.5, powinien zawierać co najmniej:

- 1) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, głębokość ułożenia, elementy uzbrojenia);
- 2) uwagi dotyczące różnic pomiędzy wydanymi „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej” lub projektem, a sposobem realizacji przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego;
- 3) informację o składzie komisji dokonującej odbioru i podpisy jej członków.

§ 18. 1. Na pisemny wniosek odbiorcy usług przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne wydaje informację o dokonanym podłączeniu nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub sieci kanalizacji sanitarnej.

2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 zawierać powinien:

- 1) dane identyfikujące osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci, oznaczenie daty i numeru „Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej” oraz datę i numer umowy przyłączeniowej;
- 2) inwentaryzację geodezyjną powykonawczą wykonanego przyłącza wodociągowego i/lub przyłącza kanalizacyjnego (mapa inwentaryzacyjna wraz ze szkicem oraz wykazem współrzędnych punktów charakterystycznych);
- 3) atesty higieniczne, deklaracje zgodności bądź aprobaty techniczne materiałów wykorzystywanych do budowy przyłącza wodociągowego i/lub przyłącza kanalizacyjnego;

4) inne dokumenty, wskazane w umowie przyłączeniowej, o której mowa w § 16 ust. 1 Regulaminu.

3. Informację, o której mowa w ust. 1 przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne wydaje pod warunkiem zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku.

## **Rozdział 8.**

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

§ 19. 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 trzydniowym.

2. W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne usług lub odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, ma ono 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 wymaganych parametrów dostarczanej wody;
- 2) zapewnienia odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody w przypadku gdy przerwy w dostawie wody przekraczają 12 godzin oraz poinformowania odbiorców usług o lokalizacji takich punktów na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób;
- 3) 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.

3. W przypadku budynków wielolokalowych, o zdarzeniach wskazanych w ust. 1 lub ust. 2 pkt 1 i pkt 2, przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne informuje wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości.

4. Dopuszcza się wstrzymanie dostaw wody lub odprowadzania ścieków bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców usług, wyłącznie w następujących przypadkach:

- 1) zaistnienie awarii i konieczność jej usunięcia;

- 2) wystąpienie bezpośredniego zagrożenia dla życia, zdrowia lub środowiska związane z funkcjonowaniem sieci;
- 3) działanie siły wyższej, które uniemożliwiło dalsze świadczenie usług;
- 4) zagrożenie prawidłowego funkcjonowania elementów systemu kanalizacyjnego na skutek zrzutu ścieków.

§ 20. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne informuje odbiorców usług o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego w trybie art. 8 ust.3 ustawy co najmniej 20 dni przed planowanym terminem tej operacji, podając jednocześnie informację o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru wody.

## **Rozdział 9.**

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

§ 21. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne, w ramach procesu obsługi odbiorców usług, zobowiązane jest do informowaniu ich o obowiązujących przepisach oraz wynikających z nich prawach i obowiązkach, a także przyjmowania reklamacji, jak również o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawiania dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

§ 22. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne udostępnia w siedzibie oraz na stronie internetowej informacje zawierające co najmniej:

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

§ 23. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne udostępnia w siedzibie oraz na stronie internetowej:

- 1) informację o aktualnie obowiązujących taryfach cen i stawek opłat obowiązujących na terenie gminy;
- 2) ujednolicony tekst Regulaminu;
- 3) ujednolicony tekst ustawy;
- 4) aktualny tekst wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

§ 24. 1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu świadczenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne usługi, w szczególności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi oraz wysokości naliczonej opłaty.

2. Wszystkie reklamacje dotyczące usług można zgłaszać w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego w formie pisemnej na jego adres lub w postaci elektronicznej na adres e-mail wskazany przez przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne na stronie internetowej.

3. Reklamacje powinny zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację;
- 2) przedmiot reklamacji;
- 3) uzasadnienie;
- 4) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację i udzielić pisemnej odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 30 dni od dnia jej wniesienia, za którą przyjmuje się datę jej wpływu do siedziby przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego.

5. Zgłoszenie reklamacji nie wstrzymuje obowiązku zapłaty.

## **Rozdział 10.**

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

§ 25. Zapewnienie dostaw wody na cele przeciwpożarowe następuje na mocy umowy zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo–kanalizacyjnym a gminą Śrem.

§ 26. Prawo do pobierania wody na cele przeciwpożarowe z sieci przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego posiadają wyłącznie jednostki straży pożarnej.

§ 27. 1. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem miejsca i daty poboru określa pisemna informacja składana przez komendanta straży pożarnej przedsiębiorstwu wodociągowo–kanalizacyjnemu.

2. Informacja, o której mowa w ust. 1 składana jest niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu 7 dni od daty poboru i jest podstawą do rozliczeń za pobraną wodę.

Uzasadnienie  
**UCHWAŁY NR 465/XLVI/2018**  
**RADY MIEJSKIEJ W ŚREMIE**

z dnia 28 czerwca 2018 r.

**w sprawie przyjęcia projektu Regulaminu dostarczania wody  
i odprowadzania ścieków na terenie gminy Śrem**

Zgodnie z art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków rada gminy na podstawie projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków opracowanego przez Śremskie Wodociągi Sp. z o.o., przygotowuje projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, który przekazuje do zaopiniowania organowi regulacyjnemu, zawiadamiając o powyższym Śremskie Wodociągi Sp. z o.o. Zgodnie z art. 27a ww. ustawy, organem regulacyjnym jest dyrektor regionalnego zarządu gospodarki wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie. W przygotowanym zgodnie z art. 19 ust. 5 przez Śremskie Wodociągi Sp. z o.o. "Regulaminem dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Śrem", stanowiącym załącznik do niniejszej uchwały, zawarto wymagane ustawą prawa i obowiązki Śremskie Wodociągi Sp. z o.o., tj.

- minimalny poziom usług świadczonych w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków;
- warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług;
- sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach;
- warunki przyłączenia do sieci;
- warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych;
- sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo odbioru wykonanego przyłącza;
- sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków;
- standardy obsługi odbiorców usług, w tym sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków;
- warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe.

Z uwagi na powyższe podjęcie przedmiotowej uchwały jest zasadne.

Przewodnicząca Rady

**Katarzyna Sarnowska**