



# DZIENNIK URZĘDOWY

## WOJEWÓDZTWA MAŁOPOLSKIEGO

---

Kraków, dnia 29 grudnia 2021 r.

Poz. 8129

Podpisany przez:  
Joanna Zurek-Wojcik  
Data: 29.12.2021 14:36:29



### UCHWAŁA NR XLIV.339.2021 RADY MIEJSKIEJ W KRYNICY-ZDROJU

z dnia 22 grudnia 2021 roku

#### w sprawie przyjęcia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Krynicy-Zdroju

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (*Dz. U. z 2020 r. poz. 713*) oraz art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (*Dz. U. z 2020 r. poz. 2028*) po pozytywnym zaopiniowaniu przez Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Krakowie Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Krynicy-Zdroju uchwała, co następuje:

§ 1. Uchwała się regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Krynicy-Zdroju, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Traci moc Uchwała Nr LII.383.2018 Rady Miejskiej w Krynicy-Zdroju z dnia 14 września 2018 roku w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Krynicy-Zdroju.

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

Przewodnicząca Rady Miejskiej w Krynicy-Zdroju

**Irena Weber-Grelecka**

Załącznik do uchwały Nr XLIV.339.2021  
Rady Miejskiej w Krynicy-Zdroju  
z dnia 22 grudnia 2021 r.

## Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków

### Postanowienia ogólne

§ 1. Regulamin określa zasady zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na terenie Gminy Krynicy-Zdroju oraz zasady korzystania z tych usług przez odbiorców usług.

### Definicje

§ 2. 1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) inwestor - osoba, która z własnych środków zamierza wybudować lub wybudowała urządzenia wodociągowe i/lub kanalizacyjne;
- 2) Gmina - Gmina Krynica-Zdrój, odpowiedzialna, jako jednostka samorządu terytorialnego, za zaopatrzenie mieszkańców w wodę oraz odprowadzanie i oczyszczanie ścieków;
- 3) punkt czerpalny - miejsce poboru wody w obrębie obiektu budowlanego i jego otoczenia;
- 4) Regulamin - niniejszy dokument uchwalony przez Radę Miejską w Krynicy-Zdroju;
- 5) siła wyższa - wszystkie zdarzenia lub okoliczności pozostające poza kontrolą każdej ze stron umowy, mające charakter nadzwyczajny, których nie można przewidzieć, zapobiec im ani przeciwdziałać, a które w sposób istotny i negatywny wpływają na wywiązanie się stron z obowiązków wynikających z niniejszego Regulaminu i umowy, w tym zwłaszcza takie zdarzenia i okoliczności jak: kataklizmy siły przyrody, stan wojenny, sabotaż, akty terroryzmu;
- 6) umowa - pisemna umowa zawarta pomiędzy odbiorcą usług i przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, umowa o zaopatrzenie w wodę lub umowa o odprowadzanie ścieków, chyba że z treści Regulaminu wynika, że chodzi o inną umowę;
- 7) ustawa - ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków;
- 8) warunki przyłączenia nieruchomości - oświadczenie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o zapewnieniu dostawy wody i/lub odprowadzania ścieków oraz o warunkach przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej;
- 9) warunki przyłączenia sieci - oświadczenie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o warunkach przyłączenia projektowanych sieci do urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych;
- 10) pas technologiczny - obszar wolny od obiektów budowlanych i zadrzewień, niezbędny do prowadzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne prac polegających w szczególności na utrzymaniu, eksploatacji, konserwacji, remontów, usuwania awarii, przebudowy urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych, przyłączy wodociągowych i/lub kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, o szerokości co najmniej 1 m, licząc od ich krawędzi z każdej strony;
- 11) organ regulacyjny - dyrektor regionalnego zarządu gospodarki wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.

2. Użyte w Regulaminie określenia, niezdefiniowane w ust. 1, zdefiniowane są w szczególności w ustawie i w przepisach wydanych na jej podstawie, w ustawie prawo budowlane i przepisach wydanych na jej podstawie, w ustawie o prawach konsumenta.

§ 3. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne prowadzi swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i/lub zbiorowego odprowadzania ścieków wydane decyzją Burmistrza Krynicy-Zdroju.

2. Nie mają obowiązku uzyskania zezwolenia, o którym mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, gminne jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, prowadzące na obszarze własnej gminy działalność na zasadach określonych w ustawie.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do dostarczania wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do utrzymania i zapewnienia prawidłowego działania urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne świadczy usługi zaopatrzenia w wodę i/lub odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej umowy zawartej z odbiorcą usług. Umowa powinna zawierać szczególności postanowienia, o których mowa w ustawie.

§ 4. 1. Odbiorca usług powinien wykorzystywać wodę w celach określonych w umowie.

2. Odbiorca usług powinien odprowadzać ścieki zgodnie z warunkami określonymi w umowie.

3. Odbiorca usług odpowiada za zapewnienie niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych i/lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych, z urządzeniem pomiarowym włącznie, jeżeli umowa nie stanowi inaczej.

§ 5. 1. W przypadku, gdy urządzenia wodociągowe i/lub kanalizacyjne są lub będą wybudowane na nieruchomości, do której przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu nie przysługuje tytuł prawny, nieruchomość można obciążyć na rzecz przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, prawem polegającym na tym, że przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może korzystać w oznaczonym zakresie z nieruchomości obciążonej.

2. W sytuacji, o której mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu zastosowanie będą miały przepisy Kodeksu Cywilnego o służebności przesyłu.

### **Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo**

#### **wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków**

§ 6. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane w szczególności do:

- 1) przyłączenia nieruchomości do sieci, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia nieruchomości, określone w niniejszym Regulaminie oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług;
- 2) zakupu, zainstalowania, demontażu i utrzymania wodomierza głównego wraz z zaworami;
- 3) wymiany wodomierzy głównych w celu dotrzymania ważności cechy legalizacyjnej, z zastrzeżeniem ust. 2;
- 4) ciągłego dostarczania wody, o jakości określonej obowiązującymi przepisami, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m<sup>3</sup> na dobę i o ciśnieniu nie mniejszym niż 0,05 MPa, których parametry określono w dokumentacji projektowej, w warunkach przyłączenia nieruchomości oraz w umowie; ciśnienie, ilość i jakość wody dostarczanej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ustala się w miejscu zlokalizowanym bezpośrednio za wodomierzem głównym, chyba, że umowa stanowi inaczej;
- 5) odbierania w sposób ciągły ścieków, o jakości spełniającej wymogi określone w przepisach prawa, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m<sup>3</sup> na dobę, określonej w dokumentacji projektowej, w warunkach przyłączenia nieruchomości oraz w umowie; jakość odprowadzanych ścieków bytowych i przemysłowych ustala się, w oznakowanych przez odbiorców usług kanalizacyjnych studzienkach kontrolno-pomiarowych, których lokalizacja podlega ustaleniu z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym;
- 6) utrzymania i zapewnienia prawidłowego działania, będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych;
- 7) prowadzenia remontów i usuwania na bieżąco awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych, o których mowa w pkt 6 niniejszego ustępu;
- 8) prowadzenia regularnej wewnętrznej kontroli jakości dostarczanej wody;

- l) prowadzenia regularnej kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków bytowych i przemysłowych oraz kontroli przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych;
- l0) przeprowadzania okresowej kontroli urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych;
- 1) archiwizowania dokumentacji technicznej.

2) Zapewnić jakość dostarczanej wody zgodną z parametrami określonymi w aktualnie obowiązującym rozporządzeniu Ministra Zdrowia w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest uprawnione do wymiany wodomierzy, będących własnością przedsiębiorstwa, w celu: ich naprawy, legalizacji, wykonania przeglądów technicznych oraz zmiany ich średnicy w przypadkach uzasadnionych wielkością poboru wody.

§ 7. 1. Odbiorca usług zobowiązany jest w szczególności do:

- 1) odbioru wody i odprowadzania ścieków w sposób wykluczający możliwość występowania zakłóceń w działaniu urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych;
- 2) wydzielenia pomieszczenia lub wybudowania studni wodomierzowej przeznaczonych do zainstalowania wodomierza głównego wraz z zaworami, zgodnie z warunkami przyłączenia nieruchomości oraz zapewnienia przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu dostępu do nich, w celu umożliwienia prawidłowej eksploatacji wodomierza głównego;
- 3) utrzymywania pomieszczenia lub studni wodomierzowej, w których zainstalowany jest wodomierz główny z zaworami, w należytych stanie, zabezpieczonych przed zalaniem wodą, zamarzaniem oraz dostępem osób nieuprawnionych;
- 4) udostępnienia przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu wodomierza głównego wraz z zaworami, celem dokonania jego odczytu, naprawy, przeglądów technicznych, legalizacji i wymiany oraz innych koniecznych prac;
- 5) niezwłocznego zawiadomienia przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o stwierdzeniu niesprawności wodomierza głównego, zerwaniu plomb z wodomierza głównego, jego osłon, nakładki do zdalnego odczytu oraz kradzieży wodomierza głównego;
- 6) niezwłocznego zawiadomienia przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o stwierdzeniu zerwania plomb z urządzenia pomiarowego lub jego niesprawności;
- 7) niewykonywania jakichkolwiek czynności mogących wpłynąć na zmianę stanu technicznego urządzeń i przyłączy wodociągowych i/lub kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, bez uzgodnienia z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym;
- 8) zapewnienia zdolności niezawodnego działania instalacji i przyłączy wodociągowych i/lub kanalizacyjnych, będących w posiadaniu odbiorcy usług;
- 9) terminowego regulowania należności przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
- 10) niezwłocznego zawiadamiania przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o awariach przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych, wodomierza głównego oraz zaworów przy wodomierzu głównym oraz urządzenia pomiarowego;
- 11) pisemnego zawiadomienia przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o:
  - a) zmianach własnościowych nieruchomości lub o zmianach osób korzystających z lokali,
  - b) planowanych zmianach technicznych w instalacji, będącej w posiadaniu odbiorcy usług, które mogą mieć wpływ na jakość usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
  - c) zamiarze zmiany przeznaczenia pomieszczenia, w którym zainstalowany jest wodomierz główny,
  - d) zmianie ilości i przeznaczenia pobieranej wody oraz o zmianie ilości i jakości odprowadzanych ścieków,
  - e) zmianach przeznaczenia lokali mających wpływ na treść umowy,
  - f) innych okolicznościach mających wpływ na treść umowy;
- 12) zastosowania na instalacji wodociągowej zabezpieczenia uniemożliwiającego wtórne zanieczyszczenie wody, zgodnie z przepisami dotyczącymi zabezpieczenia przed przepływem zwrotnym;

B) utrzymania w należyтым stanie urządzeń służących zabezpieczeniu wody przed zanieczyszczeniem w wyniku przepływu zwrotnego, urządzeń przeciwwzalewowych i/lub innych urządzeń zainstalowanych zgodnie z warunkami przyłączenia nieruchomości;

4) zamontowania, utrzymania i legalizacji urządzenia pomiarowego lub w przypadku jego braku wodomierza wskazującego ilość wody pobranej z ujęć własnych bezpowrotnie zużytej lub odprowadzonej do urządzeń kanalizacyjnych.

2. Odbiorca usług zobowiązany jest do przeprowadzania remontów oraz usuwania awarii posiadanych instalacji oraz przyłączy wodociągowych i/lub kanalizacyjnych. Odbiorca usług zobowiązany jest powierzyć powyższe czynności osobom z odpowiednimi kwalifikacjami oraz niezwłocznie zawiadomić przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o ich wykonaniu.

3. Odbiorca usług ponosi koszty usuwania awarii urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych, przyłączy wodociągowych i/lub kanalizacyjnych, będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, wywołanych wyłącznie zawinionym działaniem odbiorcy usług.

4. Odbiorcy usług zabrania się:

- 1) podejmowania jakichkolwiek czynności powodujących zakłócenia wskazań wodomierzy, nakładek do zdalnego ich odczytu i urządzeń pomiarowych;
- 2) zmiany miejsca zainstalowania wodomierza głównego i urządzenia pomiarowego, bez uzgodnienia z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym;
- 3) obudowywania wodomierza głównego wraz z zaworami, w sposób uniemożliwiający odczyt, wymianę wodomierza lub zaworów przy wodomierzu;
- 4) łączenia instalacji wody dostarczanej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z instalacją wody pochodzącej z innego źródła, bez zastosowania zabezpieczeń, o których mowa w ust. 1 pkt 12 niniejszego paragrafu;
- 5) wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych ścieków, odpadów i substancji określonych w ustawie oraz przepisach wydanych na jej podstawie.

5. Odbiorca usług ponosi odpowiedzialność za szkody powstałe wskutek naruszenia postanowień ust. 4 niniejszego paragrafu.

**§ 8. 1.** Dostawca ścieków przemysłowych zobowiązany jest do przestrzegania obowiązków wynikających z umowy, ustawy oraz przepisów wydanych na jej podstawie, a w szczególności do:

- 1) oznakowania studzienki kontrolno-pomiarowej;
- 2) umożliwiania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu dostępu, w każdym czasie, do miejsc kontroli ilości i jakości ścieków przemysłowych, wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych oraz przeprowadzania kontroli instalacji i urządzeń do podczyszczania ścieków, będących własnością dostawcy ścieków;
- 3) pisemnego zawiadamiania przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o awariach mających wpływ na jakość ścieków przemysłowych;
- 4) uzyskania pozwolenia wodno-prawnego na odprowadzanie do urządzeń kanalizacyjnych ścieków przemysłowych, zawierających substancje szczególnie szkodliwe dla środowiska wodnego;
- 5) ponoszenia opłat za przekroczenie dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczenia w ściekach przemysłowych, wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych, na zasadach określonych w umowie.

**§ 9.** Parametry techniczne dostarczanej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wody i odbieranych ścieków oraz warunki na jakich będzie dostarczana woda i będą odprowadzane ścieki wynikają z dokumentacji projektowej, warunków przyłączenia nieruchomości i z umowy.

**§ 10. 1.** Jedynym dozwolonym miejscem wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych nieczystości ciekłych z opróżnianych zbiorników bezodpływowych, wywożonych wozami asenizacyjnymi lub innym tego typu sprzętem, są stacje zlewne określone w umowie z dostawcą nieczystości ciekłych. W każdym innym miejscu wprowadzanie nieczystości ciekłych do urządzeń kanalizacyjnych jest zabronione.

2. Przyjmowanie nieczystości ciekłych w stacjach zlewnych odbywa się na podstawie umowy zawartej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z ich dostawcą, posiadającym zezwolenie na opróżnianie zbiorników bezodpływowych i transport nieczystości ciekłych.

3. Umowa, o której mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu, określa dopuszczalne warunki, jakim powinny odpowiadać nieczystości ciekłe oraz tryb uiszczania należności za przyjęte nieczystości ciekłe.

### Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 11. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dostarcza wodę i odprowadza ścieki na podstawie pisemnych umów zawieranych z odbiorcami usług.

2. Warunkami zawarcia umowy są:

1) w przypadku umów na czas określony:

- przyłączenie nieruchomości do sieci;
- podpisanie protokołu częściowego

2) w przypadku umów na czas nieokreślony:

- dostarczenie dokumentacji powykonawczej
- podpisanie protokołu końcowego

3) wystąpienie z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy przez osoby, o których mowa w ust. 3 i 4 niniejszego paragrafu.

3. Umowa może być zawarta:

- 1) z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym - na jej wniosek;
- 2) z osobą korzystającą z lokalu, jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi - na wniosek właściciela lub zarządcy budynku;
- 3) z zarządcą nieruchomości zabudowanej budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi.

4. W przypadku braku osoby uprawnionej do zawarcia umowy zgodnie z ust. 3 niniejszego paragrafu, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może zawrzeć umowę z osobą upoważnioną przez osoby korzystające z lokalu/lokali w danym budynku.

§ 12. 1. Osoba, o której mowa w § 11 ust. 3 niniejszego Regulaminu, składa do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego pisemny wniosek o zawarcie umowy.

2. W przypadku zmiany odbiorcy usług, bez konieczności zmiany pozostałych warunków świadczenia usług, osoba, o której mowa w § 11 ust. 3 niniejszego Regulaminu, zobowiązana jest do niezwłocznego złożenia wniosku celem zawarcia umowy.

3. W przypadku zmiany odbiorcy usług umowa ulega rozwiązaniu z dniem upływu okresu wypowiedzenia, który rozpoczyna swój bieg od dnia, w którym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne otrzymało oświadczenie o wypowiedzeniu. Za porozumieniem stron możliwe jest wcześniejsze lub późniejsze rozwiązanie umowy.

4. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawiera umowę także z osobą korzystającą z lokalu wskazaną we wniosku, po spełnieniu warunków określonych w ustawie oraz warunków przyłączenia nieruchomości określonych indywidualnie dla każdej nieruchomości. Postanowienia ust. 2 niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio.

§ 13. 1. Umowa zawierana jest na czas określony lub na czas nieokreślony.

2. Rozwiązanie umowy może nastąpić w formie pisemnej:

1) w każdym czasie za porozumieniem stron;

2) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w umowie.

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

§ 14. 1. Podstawę do ustalania ilości dostarczonej wody do nieruchomości/lokalu stanowią wskazania wodomierza głównego a także wskazania wodomierzy przy punktach czerpalnych w budynkach wielolokalowych. Wskazania wodomierzy odczytuje przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w okresach rozliczeniowych określonych w umowie.

2. W szczególnych przypadkach, ilość dostarczonej wody ustala się zgodnie z przeciętnymi normami zużycia wody, określonymi w odrębnych przepisach lub na podstawie wskazań urządzeń wodomierzy odbiorcy usług. W przypadku braku wodomierza głównego, ilość dostarczonej wody ustala się zgodnie z przeciętnymi normami zużycia wody, określonymi w odrębnych przepisach,

3. W przypadku niemożności odczytania wodomierza głównego przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w okresie rozliczeniowym z powodu jego niesprawności, ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza, a gdy nie jest to możliwe - na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy niesprawności wodomierza.

4. Postanowienia ust. 3 niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio w przypadku niemożności odczytania wodomierza głównego przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w okresie rozliczeniowym

z powodu braku do niego dostępu. Wystawione w takich sytuacjach faktury rozliczane są po odczytaniu wskazań wodomierza głównego.

§ 15. 1. Ilość ścieków odprowadzonych do sieci kanalizacyjnej ustalana jest na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego, zainstalowanego w miejscu i na warunkach uzgodnionych z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym przez dostawcę ścieków i na jego koszt.

2. W razie braku urządzenia pomiarowego, ilość odprowadzonych ścieków ustala się, na podstawie umowy, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

3. W przypadku niemożności odczytania urządzenia pomiarowego przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w okresie rozliczeniowym z powodu jego niesprawności, ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie średniej ilości ścieków odprowadzonych w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności urządzenia pomiarowego, a gdy nie jest to możliwe - na podstawie średniego odprowadzania ścieków w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego odprowadzania ścieków w roku ubiegłym i liczby miesięcy niesprawności urządzenia pomiarowego.

4. Postanowienia ust. 3 niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio w przypadku niemożności odczytania urządzenia pomiarowego przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w okresie rozliczeniowym

z powodu braku do niego dostępu. Wystawione w takich sytuacjach faktury rozliczane są po odczytaniu wskazań urządzenia pomiarowego.

5. W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków, ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia ustalona jest na podstawie wskazań dodatkowego wodomierza, zainstalowanego na koszt odbiorcy usług.

§ 16. 1. Rozliczenia z odbiorcami usług za zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków dokonywane są przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na podstawie ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków oraz cen i stawek opłat określonych w taryfie.

2. Taryfę, opracowaną przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, zatwierdza Organ regulacyjny w drodze decyzji.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powiadamia odbiorców usług o każdorazowej zmianie taryfy poprzez ogłoszenie na swojej stronie internetowej lub udostępnia ją w punktach obsługi klientów.

4. Zmiana taryfy, zmiana stawki podatku od towarów i usług (VAT) nie stanowią zmiany umowy i nie wymagają pisemnego aneksu.

§ 17. 1. Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług są określone w umowie.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ustala ilość dostarczonej wody i/lub odprowadzonych ścieków zgodnie z postanowieniami § 14 i 15 niniejszego Regulaminu.

3. W budynkach wielolokalowych, w których przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawarło umowę także z osobami korzystającymi z lokali:

1) w rozliczeniach z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego ilość dostarczonej wody i/lub odprowadzonych ścieków ustala się w oparciu o wskazania wodomierza głównego, pomniejszone

o sumę wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych, które zostały udostępnione do odczytu;

2) w rozliczeniach z osobami korzystającymi z lokali, ilość dostarczonej wody ustala się w oparciu o wskazania wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych.

4. W przypadku udokumentowania wystąpienia awarii instalacji wodociągowej będącej w posiadaniu odbiorcy usług, wskutek której wyciekająca woda nie została odprowadzona do sieci kanalizacyjnej, na pisemny wniosek odbiorcy usług przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może zmniejszyć należności za odprowadzone ścieki.

5. Na dzień zmiany taryfy przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie dokonuje dodatkowych odczytów wodomierzy. Ilość pobranej wody w okresie obowiązywania taryfy przed zmianą oraz ilość pobranej wody w okresie obowiązywania zmienionej taryfy, ustala się na podstawie średniodobowego zużycia wody

w okresie rozliczeniowym, w którym nastąpiła zmiana taryfy.

6. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nalicza opłatę abonamentową zgodnie z obowiązującą taryfą. Opłata abonamentowa jest naliczana niezależnie od tego, czy odbiorca usług pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym.

7. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura lub nota księgowa.

**§ 18. 1.** Należności za świadczone usługi winny być płatne w terminie określonym w fakturze lub notcie księgowej.

2. Termin zapłaty faktury/noty księgowej, o którym mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób, w tym przesłania i udostępnienia, jeśli przesłanie lub udostępnienie dotyczy faktury elektronicznej.

3. Zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości należności wynikającej z faktury/noty księgowej nie wstrzymuje obowiązku jej zapłaty.

4. W przypadku nieterminowej zapłaty faktury lub noty księgowej, w tym faktury elektronicznej, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może domagać się zapłaty ustawowych odsetek.

5. W przypadku wystąpienia nadpłaty, zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub, na żądanie odbiorcy usług, zwraca się ją w terminie 14 dni od daty zgłoszenia żądania.

6. W przypadku dokonania przez odbiorcę usług płatności bez wskazania w tytule przelewu faktury lub noty księgowej z której wynika zaspokajane zobowiązanie, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przyjmuje, że płatność taka zarachowana zostanie na poczet zobowiązań odbiorcy usług wynikających

z kolejno najstarszych niezapłaconych faktur lub not księgowych.

**§ 19.** Ceny usług wodociągowo-kanalizacyjnych świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne niezawartych w taryfie, określone są w cenniku usług.

### **Warunki przyłączenia do sieci**

**§ 20.** Warunki na jakich może nastąpić przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa w warunkach przyłączenia nieruchomości.

**§ 21. 1.** Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci występuje do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego z wnioskiem o wydanie warunków przyłączenia nieruchomości.



2. W przypadku zmiany przeznaczenia podłączonej już nieruchomości lub zwiększenia zadeklarowanej ilości i/lub parametrów odprowadzanych ścieków i/lub dostarczanej wody odbiorca usług zobowiązany jest do wytapienia z wnioskiem o wydanie lub zmianę warunków przyłączenia nieruchomości.

§ 22. 1. Osobami ubiegającymi się o przyłączenie nieruchomości do sieci mogą być:

- 1) osoby posiadające tytuł prawny do korzystania z nieruchomości;
- 2) osoby korzystające z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

2. Wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci zawiera co najmniej:

- 1) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci;
- 2) wskazanie lokalizacji nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci, w tym jego adres i numer działki ewidencyjnej, na której się znajduje;
- 3) informacje o przeznaczeniu i sposobie wykorzystywania nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci;
- 4) określenie dobowego zapotrzebowania na wodę z podziałem na wodę do celów bytowych, technologicznych, przeciwpożarowych oraz innych, z uwzględnieniem przepływów średniodobowych i maksymalnych godzinowych oraz wielkości ładunku zanieczyszczeń
- 5) określenie ilości i jakości odprowadzanych ścieków z podziałem na ścieki bytowe i przemysłowe;
- 6) plan zabudowy lub szkic sytuacyjny, określający usytuowanie przyłącza w stosunku do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i sieci uzbrojenia terenu.
- 7) sporządzenie planu sytuacyjnego, o którym mowa w art. 29a ust. 1 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. - Prawo budowlane (Dz. U. z 2020 r. poz. 1333), uwzględniającego warunki przyłączenia do sieci wydane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne upoważnia podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci lub inny podmiot działający z jego upoważnienia lub na jego zlecenie do wykonania przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego zgodnie z tym planem.

§ 23. 1. Do wniosku o wydanie warunków przyłączenia nieruchomości należy dołączyć:

- 1) plan zabudowy lub szkic sytuacyjny, określający usytuowanie przyłącza w stosunku do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i sieci uzbrojenia terenu, w przypadku np. obszarów wiejskich gdzie nie prowadzi się ewidencji podziemnego uzbrojenia terenu należy dołączyć mapę w skali obowiązującej dla danego obszaru;
- 2) pełnomocnictwo

§ 24. 1. Warunki przyłączenia nieruchomości zawierają w szczególności:

- 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 i 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 dodatkowych, parametrów i miejsca lokalizacji urządzenia pomiarowego i parametrów innych urządzeń technicznych wynikających z dokumentacji projektowej;
- 6) termin ich ważności.

2. Warunki przyłączenia do sieci wydane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne są ważne przez okres 2 lat od dnia ich wydania.

§ 25. Przyłączenie nieruchomości do sieci następuje po zrealizowaniu warunków o których mowa w § 24 ust. 1 niniejszego Regulaminu i podpisaniu protokołu odbioru, o którym mowa w § 29 ust. 4 niniejszego Regulaminu.

§ 26. Przedsiębiorstwo wodno-kanalizacyjne ma prawo odmówić wydania warunków przyłączenia nieruchomości do sieci, gdy brak jest technicznych możliwości takiego przyłączenia, przyłączenie nowego odbiorcy spowoduje ograniczenia w dostawach wody i odbiorze ścieków już przyłączonych odbiorców.

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

§ 27. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne realizuje budowę i modernizację urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, w zakresie uzgodnionym w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne opiniuje przedstawione przez inwestorów:

- 1) koncepcje budowy urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych;
- 2) dokumentacje projektowe budowy urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych;
- 3) wielobranżowe dokumentacje projektowe budowy urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

1. Na wniosek inwestora przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje warunki przyłączenia sieci.

§ 28. 1. W przypadku, gdy plany inwestycyjne poszczególnych inwestorów wyprzedzają plany inwestycyjne przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, mogą oni wybudować z własnych środków urządzenia wodociągowe i/lub kanalizacyjne niezbędne do korzystania z usług przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

2. Warunki budowy urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych określone są w warunkach przyłączenia sieci.

#### Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne

##### odbioru wykonanego przyłącza

§ 29. 1. Odbiór przyłącza następuje na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie lub działającego w jej imieniu pełnomocnika, przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron w składzie: przedstawiciel przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci oraz wykonawca posiadający stosowne uprawnienia budowlane.

2. Odbiór polega na sprawdzeniu zgodności wykonania przyłączy wodociągowego i/lub kanalizacyjnego z dokumentacją projektową i warunkami przyłączenia nieruchomości, a w szczególności na kontroli:

- 1) ułożenia rur w otwartym wykopie;
- 2) włączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej;
- 3) wykonania zabudowy zestawu wodomierzowego na przyłączy wodociągowym w budynku lub w studni wodomierzowej;
- 4) wykonania studni wodomierzowej na przyłączy wodociągowym;
- 5) wykonania studni kanalizacyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.

3. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego dokonuje się odbioru przed zasypaniem i sporządzenie protokołu częściowego przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

4. Warunkiem dokonania odbioru przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego, wykonanego zgodnie z warunkami przyłączenia do sieci wydanymi przez to przedsiębiorstwo, nie może być uzyskanie pozwolenia na budowę albo dokonanie zgłoszenia robót budowlanych, jeżeli nie są one wymagane na podstawie przepisów ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. - Prawo budowlane.

5. Protokół odbioru przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego, podpisany przez osoby, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania przyłączy i podstawę do zawarcia umowy.

§ 30. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci i zawarcia umowy, gdy przyłączy zostało wykonane bez uzyskania warunków przyłączenia nieruchomości, bądź zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia nieruchomości.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie może odmówić odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego wykonanego, zgodnie z warunkami przyłączenia do sieci wydanymi przez to przedsiębiorstwo.

3. Nie pobiera się opłat za:

- 1) wydanie warunków przyłączenia do sieci, a także za ich zmianę, aktualizację lub przeniesienie na inny podmiot;
- 2) odbiór przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, a także za włączenie przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego do sieci wodociągowej albo kanalizacyjnej oraz za inne zezwolenia z tym związane.

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

§ 31. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo wstrzymać lub ograniczyć dostawę wody w sytuacjach spowodowanych okolicznościami, za które przedsiębiorstwo nie odpowiada, tj.:

- 1) brakiem wody surowej w ujęciu;
- 2) potrzebą zwiększenia dopływu wody do hydrantów pożarowych;
- 3) stanem awarii, przez który to stan rozumie się nieprzewidywalne, przypadkowe uszkodzenie urządzeń wodociągowych uniemożliwiające ich normalną eksploatację;
- 4) koniecznością przeprowadzenia planowanych prac eksploatacyjnych, konserwacyjnych i modernizacyjnych sieci;
- 5) uszkodzeniem instalacji wodociągowej grożącym niebezpieczeństwem;
- 6) wydaniem decyzji przez Państwową Inspekcję Sanitarną;
- 7) przypadkami działania siły wyższej.

§ 32. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo wstrzymać lub ograniczyć odprowadzanie ścieków w sytuacjach spowodowanych okolicznościami, za które przedsiębiorstwo nie odpowiada, tj.:

- 1) stanem awarii, przez który to stan rozumie się nieprzewidywalne, przypadkowe uszkodzenie urządzeń kanalizacyjnych uniemożliwiające ich normalną eksploatację;
- 2) koniecznością przeprowadzenia planowanych prac eksploatacyjnych, konserwacyjnych i modernizacyjnych sieci;
- 3) uszkodzeniem instalacji kanalizacyjnej grożącym niebezpieczeństwem;
- 4) odprowadzaniem przez odbiorcę usług ścieków stanowiących zagrożenie dla życia i zdrowia osób obsługujących urządzenia kanalizacyjne;
- 5) przypadkami działania siły wyższej.

§ 33. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić odprowadzania ścieków, w sytuacji gdy:

- 1) jakość ścieków wpływa negatywnie na działanie urządzeń kanalizacyjnych lub stwarza zagrożenie dla życia lub zdrowia ludzi oraz nie spełnia wymogów określonych w odrębnych przepisach;
- 2) stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego.

**§ 34. 1.** O przerwach w świadczeniu usług wynikających z konieczności przeprowadzenia prac, o których mowa w § 31 ust. 1 pkt 4 i § 32 ust. 1 pkt 2 niniejszego Regulaminu, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powiadomi odbiorcę usług poprzez wywieszenie komunikatów najpóźniej na 2 dni przed rozpoczęciem tych prac, a w przypadku, gdy przerwa w świadczeniu usług dotyczy znacznej ilości odbiorców usług poprzez ogłoszenie w lokalnych mediach. Gdyby przerwa w dostawie wody i/lub odprowadzaniu ścieków miała trwać dłużej niż 12 godzin, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powiadomi odbiorcę usług co najmniej na 7 dni wcześniej o przewidywanym czasie trwania przerwy.

2. W przypadku, gdy przerwa w dostawie wody trwa dłużej niż 8 godzin, a w godzinach przypadających pomiędzy 6.00 a 22.00 dłużej niż 6 godzin, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest zapewnić zastępczy punkt poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, informując o miejscu jego lokalizacji.

**§ 35. 1.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć dostawę wody do nieruchomości lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli:

- 1) przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa;
- 2) odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty;
- 3) jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego;
- 4) został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy pominiętych albo celowo uszkodzonych wodomierzach głównych lub urządzeniach pomiarowych.

2. W przypadku odcięcia dostawy wody, z przyczyn określonych w ust. 1 pkt 2 niniejszego paragrafu, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia zastępczy punkt poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, informując o miejscu jego lokalizacji.

**§ 36. 1.** Odcięcie dostawy wody do nieruchomości następuje poprzez:

- 1) demontaż wodomierza głównego;
- 2) zamknięcie zasowy przyłączeniowej;
- 3) odcięcie przyłącza wodociągowego od sieci wodociągowej.

2. Odcięcie dostawy wody do lokalu w budynku wielolokalowym następuje w sposób uzgodniony w umowie zawartej z właścicielem lub z zarządcą budynku wielolokalowego, w sposób umożliwiający innym użytkownikom lokali normalne korzystanie z usług.

3. Zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego następuje poprzez:

- 1) zablokowanie odbioru ścieków w miejscu włączenia do urządzeń kanalizacyjnych przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
- 2) odcięcie przyłącza kanalizacyjnego od sieci kanalizacyjnej.

**§ 37. 1.** O odcięciu dostawy wody i/lub zamknięciu przyłącza kanalizacyjnego oraz o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru wody przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawiadamia powiatowego inspektora sanitarnego, Burmistrza Krynicy-Zdroju oraz odbiorcę usług, co najmniej na 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

2. W przypadku, gdy odcięcie dostawy wody ma nastąpić z przyczyn, o których mowa w § 35 ust. 1 pkt 2 niniejszego Regulaminu, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje również mieszkańców budynku o dacie odcięcia dostawy wody i miejscu zastępczego punktu poboru wody, przez wywieszenie komunikatu na nieruchomości.

3. Nielegalny pobór wody i/lub nielegalne odprowadzanie ścieków podlega karze przewidzianej w ustawie.

**§ 38. 1.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wznowia dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków po ustaniu przyczyn, które spowodowały odcięcie dostawy wody i/lub zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego, w ciągu dwóch dni roboczych od dnia ustania przyczyny odcięcia.

2. W przypadku odcięcia dostawy wody i/lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego w sposób, o którym mowa w § 36 ust. 1 pkt 3 i ust. 3 pkt 2 niniejszego Regulaminu, ponowne przyłączenie nieruchomości do sieci następuje po zrealizowaniu warunków o których mowa w § 24 ust. 1 niniejszego Regulaminu

i podpisaniu protokołu odbioru, o którym mowa w § 29 ust. 4 niniejszego Regulaminu.

### **Standardy obsługi odbiorców usług, w tym sposoby załatwiania reklamacji**

#### **oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń**

#### **w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków**

§ 39. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przyjmuje zgłoszenia awarii przez całą dobę.

§ 40. 1. Odbiorca usług ma prawo do:

- 1) zaopatrzenia w wodę w sposób ciągły i niezawodny, o należytej jakości i ciśnieniu wynikającym z dokumentacji projektowej, warunków przyłączenia nieruchomości i umowy;
- 2) odprowadzania ścieków o jakości zgodnej z aktualnie obowiązującymi przepisami i w ilości wynikającej z dokumentacji projektowej, warunków przyłączenia nieruchomości i umowy;
- 3) złożenia do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosku o dokonanie urzędowego sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza będącego własnością przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
- 4) korzystania z zastępczych punktów poboru wody:
  - a) w przypadkach określonych w § 34 ust. 2 niniejszego Regulaminu - nieodpłatnie;
  - b) we wszystkich innych przypadkach - odpłatnie.

§ 41. 1. Odbiorca usług ma prawo składać do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego reklamacje dotyczące świadczonych usług. Reklamacje mogą być zgłaszane pisemnie, telefonicznie, pocztą elektroniczną lub faksem. Reklamacje mogą być również zgłaszane osobiście w jednostce organizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego obsługującej klienta.

2. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko lub firmę odbiorcy usług;
- 2) przedmiot reklamacji;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) numer i datę umowy;
- 5) podpis odbiorcy usług.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od daty jej otrzymania. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu o dalsze 14 dni, po uprzednim zawiadomieniu reklamującego.

4. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji wymaga przesłania wodomierza głównego do ekspertyzy termin rozpatrzenia reklamacji ulega zawieszeniu na czas wykonania ekspertyzy przez uprawniony podmiot.

5. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości lub obiektu budowlanego należącego do reklamującego odbiorcy usług, odbiorca usług obowiązany jest udostępnić nieruchomość lub obiekt budowlany osobom reprezentującym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne. Zaniechanie powyższego obowiązku przez odbiorcę usług wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji do czasu udostępnienia nieruchomości lub obiektu budowlanego.

6. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Możliwe jest także udzielenie odpowiedzi na reklamację telefonicznie, pocztą elektroniczną, faksem lub w inny sposób, o ile odbiorca usług wyraża na to zgodę.

7. Odmowa uwzględnienia reklamacji w całości lub w części wymaga uzasadnienia.

8. Reklamacja przez odbiorcę usług wysokości należności wynikającej z faktury nie wstrzymuje obowiązku terminowej jej zapłaty. W przypadku uwzględnienia reklamacji przez

przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, należna odbiorcy usług kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności lub na żądanie odbiorcy usług, zwrócona w terminie 14 dni od daty zgłoszenia żądania.

9. W przypadku reklamacji wskazań wodomierza głównego, reklamacja zostanie uwzględniona, o ile kontrola potwierdzi nieprawidłowość działania wodomierza. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji, odbiorca usług pokrywa koszty sprawdzenia wodomierza.

**§ 42. 1.** Reklamacje jakości wody dostarczonej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powinny być zgłaszane niezwłocznie.

2. Próbkę wody do badania przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne pobiera w obecności zgłaszającego reklamację.

3. Próbkę wody pobierane są w miejscu zlokalizowanym na zaworze bezpośrednio za wodomierzem głównym.

**§ 43. 1.** Na pisemny wniosek podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane wydać warunki przyłączenia do sieci albo uzasadnić odmowę ich wydania, w terminie:

- 1) 21 dni - od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w przypadku budynków mieszkalnych jednorodzinnych, w tym znajdujących się w zabudowie zagrodowej;
- 2) 45 dni - od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w pozostałych przypadkach.

2. W szczególnie uzasadnionych przypadkach przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może przedłużyć terminy określone w ust. 1, odpowiednio o kolejne 21 albo 45 dni, po uprzednim zawiadomieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci z podaniem uzasadnienia przyczyn tego przedłużenia.

3. Do terminów określonych w ust. 1 i 2 nie wlicza się terminów przewidzianych w przepisach prawa do dokonania określonych czynności, terminów na uzupełnienie wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, okresów innych opóźnień spowodowanych z winy podmiotu wnioskującego o przyłączenie do sieci albo z przyczyn niezależnych od przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane potwierdzić pisemnie złożenie przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, określając w szczególności datę jego złożenia.

2. Inwestor ubiegający się o wydanie warunków przyłączenia sieci lub osoba ubiegająca się o wydanie warunków przyłączenia nieruchomości mają prawo odwołać się od wydanych warunków, jak również od odmowy ich wydania, do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w terminie 14 dni od dnia otrzymania warunków lub odmowy ich wydania.

3. Odwołanie, o którym mowa w ust. 2, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozpatruje w terminie 14 dni od daty jego otrzymania.

**§ 44.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odpowiada na pisma składane w sprawach niewymienionych w § 41 i 42 niniejszego Regulaminu w terminie 14 dni roboczych od dnia otrzymania pisma.

**§ 45.** Informacje podane przez odbiorcę usług w umowie, dotyczące w szczególności: adresu siedziby lub miejsca zamieszkania, adresu do korespondencji, wiążą strony do czasu pisemnego zawiadomienia o ich zmianie przez odbiorcę usług. Odbiorca usług ponosi odpowiedzialność za wszystkie skutki wynikające z zaniedbania tego obowiązku.

**§ 46. 1.** W sprawach spornych dotyczących:

- 1) odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne;
- 2) odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci - na wniosek strony rozstrzyga organ regulacyjny w drodze decyzji.

2. Na wniosek jednej ze stron organ regulacyjny może określić, w drodze postanowienia, na które służy zaalenie, warunki zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków, lub przyłączenia do sieci do czasu ostatecznego rozstrzygnięcia sporu.

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

§ 47. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, a przede wszystkim z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§ 48. Uprawnione do poboru wody na cele przeciwpożarowe są jednostki zawodowej i ochotniczej straży pożarnej.

§ 49. **Za wodę zużytą na cele przeciwpożarowe Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne obciąża gminę, na podstawie cen i stawek ustalonych w taryfie.**

§ 50. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę straży pożarnej przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu w umownie ustalonych okresach.

§ 51. Należności za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe płaci Gmina.

### **Postanowienia końcowe**

§ 52. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy ustawy i przepisy wykonawcze wydane na jej podstawie oraz przepisy ustawy prawo budowlane i przepisy wykonawcze wydane na jej podstawie.

§ 53. Jeżeli poszczególne postanowienia niniejszego Regulaminu stałyby się nieważne z powodu niezgodności z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, nie narusza to ważności pozostałych postanowień Regulaminu, a nowe przepisy zastępują nieważne.

Przewodnicząca Rady Miejskiej w Krynicy-Zdroju

**Irena Weber-Grelecka**

