



# DZIENNIK URZĘDOWY

## WOJEWÓDZTWA WARMIŃSKO-MAZURSKIEGO

---

Olsztyn, dnia 18 listopada 2019 r.

Poz. 5524

### **UCHWAŁA NR XII/111/19 RADY MIEJSKIEJ W BRANIEWIE**

z dnia 23 października 2019 r.

#### **w sprawie przyjęcia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasta Braniewa**

Na podstawie art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. z 2018 r. poz. 1152) w związku z art.18 ust.2 pkt 15 ustawy o samorządzie gminnym ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2019 r. poz. 506 z późn. zmianami), po zasięgnięciu pozytywnej opinii Dyrektora Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, Regionalny Zarząd Gospodarki Wodnej w Gdańsku, Rada Miejska w Braniewie uchwala, co następuje:

**§ 1.** Uchwala się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasta Braniewa, stanowiący załącznik do uchwały.

**§ 2.** Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Braniewa.

**§ 3.** Traci moc uchwała Nr XXIII/140/16 Rady Miejskiej w Braniewie z dnia 29 czerwca 2016 r. w sprawie uchwalenia regulaminu dostawy wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasta Braniewa (Dz. U. Woj. Warm.-Mazur. z dnia 18 sierpnia 2016 r. poz. 3377).

**§ 4.** Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Warmińsko-Mazurskiego.

Przewodniczący Rady Miejskiej w Braniewie  
Dariusz Frąckiewicz

Załącznik do uchwały Nr XII/111/19  
Rady Miejskiej w Braniewie  
z dnia 23 października 2019 r.

## **REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

### **Rozdział 1 Postanowienia ogólne**

- § 1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasto Braniewo.
- § 2. Ilekroć w regulaminie używa się określenia „ustawa”, należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2018 r. poz. 1152 z późn. zm.)
- § 3. Ilekroć w regulaminie używa się określenia „umowa”, należy przez to rozumieć umowę o dostarczanie wody lub/i odprowadzanie ścieków
- § 4. Użytym w regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty wyższego rzędu, w tym w szczególności ustawa.

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

- § 5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków ma obowiązek:
  - 1) dostarczać odbiorcom usług wodę z sieci wodociągowej i odprowadzać od odbiorców usług ścieki na podstawie pisemnej umowy zawartej w oparciu o właściwe przepisy w szczególności ustawy i regulaminu;
  - 2) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych do:
    - a) realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem, zgodnych z właściwymi przepisami techniczno-budowlanymi, przy czym ciśnienie na zaworze za wodomierzem głównym wynosić powinno minimum 0,1MPa i nie więcej niż 0,6 MPa, a ilość przeznaczona do spożycia przez ludzi wody dostarczonej do odbiorcy usług powinna wynosić nie mniej niż 0,5m<sup>3</sup> na dobę, średnio w ujęciu miesięcznym, oraz 6m<sup>3</sup> rocznie,
    - b) przyjmowania ścieków odprowadzanych przez odbiorców usług w ilości nie mniejszej niż 0,5m<sup>3</sup> na dobę, średnio w ujęciu miesięcznym, oraz 6m<sup>3</sup> rocznie,
    - c) dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny,
  - 3) prowadzić regularną kontrolę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz w razie konieczności dokonywać ich napraw;
  - 4) zapewnić jakość dostarczanej wody odpowiadającą wymaganiom określonym w aktualnie obowiązujących przepisach prawa regulujących problematykę jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w szczególności o parametrach:
    - a) mętność – akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian. Zalecany zakres wartości do 1,0 NTU,
    - b) barwa – akceptowana przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian,
    - c) zapach – akceptowalny przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian,

- d) smak – akceptowalny przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian,
  - e) pH –  $6,5 \div 9,5$ ,
  - f) twardość –  $(\text{CaCO}_3) - 60 \div 500 \text{ mg/l}$ ,
  - g) utlenialność –  $5,0 \text{ mgO}_2/\text{l}$ ,
  - h) amonowy jon –  $0,5 \text{ mg/l}$ ,
  - i) azotyny –  $0,5 \text{ mg/l}$ ,
  - j) azotany –  $50 \text{ mg/l}$ ,
  - k) chlorki –  $250 \text{ mg/l}$ ,
  - l) chlor wolny –  $0,3 \text{ mg/l}$ ,
  - m) przewodność elektryczna właściwa w  $25^\circ\text{C}$  –  $2,500 \mu\text{S/l}$ ,
  - n) żelazo –  $200 \mu\text{g/l}$ ,
  - o) mangan –  $50 \mu\text{g/l}$ ,
  - p) ogólna liczba mikroorganizmów w  $22^\circ\text{C}/1 \text{ ml}$  wody – 100 jtk,
  - q) ogólna liczba mikroorganizmów w  $36^\circ\text{C}/1 \text{ ml}$  wody – 20 jtk,
  - r) bakterie grupy coli/100 ml wody – 0 jtk,
  - s) *Escherichia coli*/100 ml wody – 0 jtk,
  - t) *Enterokoki*/100 ml wody – 0 jtk,
- 5) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody, a także regularną kontrolę ilości jakości odprowadzanych ścieków oraz przestrzegania warunków ich wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych, a także udostępniać wyniki badań jakości wody na swojej stronie internetowej;
- 6) udostępniać w swojej siedzibie informacje dotyczące dostępności usług wodociągowo-kanalizacyjnych świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne;
- 7) na własny koszt instalować i utrzymywać u odbiorców usług wodomierze główne;
- 8) dokonywać kontroli funkcjonowania wodomierzy głównych z własnej inicjatywy, bez pobierania dodatkowych opłat z tego tytułu lub na wniosek odbiorcy usług.

**§ 6.** Celem zapewnienia jakości świadczonych usług przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w związku z dostarczaniem wody i odprowadzaniem ścieków ma prawo:

- 1) wstępu na teren nieruchomości lub do obiektów budowlanych należących do odbiorców usług w celach i na zasadach określonych w art. 7 ustawy;
- 2) kontrolować prawidłowość realizacji robót budowlanych prowadzonych w związku z przyłączeniem nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz ich zgodność z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci;
- 3) kontrolować stan techniczny przyłączy należących do odbiorców usług w czasie ich użytkowania, na zasadach i warunkach wynikających z ustawy oraz umowy;
- 4) zaprzestać dostaw wody lub odprowadzania ścieków od odbiorców usług w przypadku wystąpienia przesłanek i w trybie określonym w art. 8 ustawy.

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

**§ 7. 1.** Warunkiem świadczenia usług w zakresie zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków jest zawarcie pisemnej umowy przez odbiorcę usług z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym,

2. Umowa o której mowa ust.1. może zostaje zawarta w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub poza nim. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, odbiorcy

usług będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od takiej umowy w terminach i zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tj. Dz. U. z 2017, poz. 683)

3. Zawarcie umowy o dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków następuje z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci, na pisemny wniosek tej osoby lub przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego.

- § 8.** 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w swojej siedzibie oraz na swojej stronie internetowej udostępnia formularz wniosku o zawarcie umowy.
2. Formularz, o którym mowa w ust. 1, określa dane identyfikacyjne wnioskodawcy oraz elementy przedmiotowo istotne, w szczególności określenie ilości i jakości świadczonych usług.
  3. W przypadku korzystania z nieuregulowanego stanu prawnego, wnioskodawca określa swój status do zajmowanej nieruchomości w formie oświadczenia.
- § 9.** Wszelkie zmiany faktyczne i prawne skutkujące zmianą treści umowy odbiorca usług powinien zgłaszać w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym w ciągu 7 dni.
- § 10.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia na stronie internetowej „ogólne warunki umów”, o ile się nimi posługuje.

#### **Rozdział 4 Sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach**

- §11.** 1. Podstawę ustalenia ilości pobranej wody lub wprowadzonych ścieków stanowią: wodomierz główny, urządzenie pomiarowe, przeciętne normy zużycia oraz ilości usług ustalone w umowie.
2. Częstotliwość okresów rozliczeniowych określa umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzenie ścieków, przy czym okres rozliczeniowy nie może być krótszy niż miesiąc.
  3. Stosowanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających z nowych taryf podanych do publicznej wiadomości w Biuletynie Informacji Publicznej Wód Polskich, Gminy Miasta Braniewa oraz na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, nie wymaga odrębnego indywidualnego informowania odbiorców usług o wysokości tych cen i stawek opłat.
- § 12.** 1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczenia wody i (lub) odprowadzania ścieków świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura.
2. Datę, formę i sposób zapłaty przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne określa w fakturze, zgodnie z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.
  3. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku wielolokalowego.
- § 13.** 1. Na wniosek odbiorcy usług, wodomierz na ujęciu własnym wody służy do prawidłowego określenia ilości ścieków odprowadzanych przez odbiorcę usług.
2. Jeżeli odbiorca usług odprowadzający ścieki oraz pobierający wodę z sieci wodociągowej i własnych ujęć, nie posiada urządzenia pomiarowego, podstawą do ustalania ilości odprowadzonych ścieków jest suma wskazań wodomierza głównego i wodomierza, o którym mowa w ust. 1.
  3. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, odbiorca usług umożliwia przedsiębiorstwu zainstalowanie wodomierza na ujęciu własnym wody.
- § 14.** W razie niemożności odczytu wskazań urządzenia pomiarowego lub wodomierza na ujęciu własnym wody przez przedsiębiorstwo z powodu jego niesprawności, ilość odprowadzonych ścieków ustala się na zgodnie z umową.
- § 15.** 1. Odczyt wodomierzy: głównego, dodatkowego, lokalowego, w punkcie czerpalnym na ujęciu własnym wody lub urządzenia pomiarowego następuje w umownych okresach rozliczeniowych.
2. Odczytu osobistego lub zdalnego dokonuje osoba reprezentująca przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

## **Rozdział 5 Warunki przyłączania do sieci**

- § 16.** 1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie.
2. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej może występować osoba, której nieruchomość ma być przyłączona do sieci, posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości albo osoba, która korzysta z nieruchomości albo osoba, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia zainteresowanym formularz wzoru wniosku.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest obowiązane przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie, jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług. Możliwości te warunkowane są usytuowaniem nieruchomości oraz zdolnościami dostawczymi i przepustowościami istniejącej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej;
- §17.** Osoba ubiegająca się o przyłączenie jej nieruchomości do sieci składa w przedsiębiorstwie wodociągowo – kanalizacyjnym wniosek o przyłączenie, który zawiera co najmniej:
- 1) imię i nazwisko (nazwę) wnioskodawcy, względnie sposób reprezentacji wnioskodawcy wraz z dokumentem (lub jego kopią) potwierdzającym jej prawidłowość, a w razie działania wnioskodawcy przez przedstawiciela – podstawę umocowania, adres do korespondencji,
  - 2) rodzaj przyłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne),
  - 3) planowaną wielkość poboru, wymagane ciśnienie wody oraz jej przeznaczenie lub planowaną ilość odprowadzanych ścieków i określenie ich rodzaju, a w przypadku dostawców ścieków przemysłowych – wskazanie przewidywanej ilości i jakości odprowadzanych ścieków oraz dane o przewidywanym sposobie ich podczyszczania.
  - 4) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności jej lokalizacja i przeznaczenie (mieszkalne, użytkowe, inne),
  - 5) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub dostarczania ścieków.
- § 18.** Warunki techniczne przyłączenia określają w szczególności:
- 1) lokalizację nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie,
  - 2) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej,
  - 3) średnicę przyłącza wodociągowego, rodzaj materiału, miejsce zainstalowania wodomierza głównego, minimalne głębokości posadowienia
  - 4) średnicę przyłącza kanalizacyjnego, rodzaj materiału, miejsce przyłączenia, minimalne głębokości posadowienia
  - 5) okres ważności wydanych warunków przyłączenia.
- § 19.** Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci jednym, odrębnym przyłączem wodociągowym lub kanalizacyjnym.

## **Rozdział 6 Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych**

- § 20.** Przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej następuje po spełnieniu technicznych warunków przyłączenia, określonych przez przedsiębiorstwo na podstawie przepisów zawartych w rozdziale 5, z zastrzeżeniem § 21 ust. 6 pkt 1 – 12 niniejszego regulaminu.
- § 21.** 1. Możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w przyszłości określają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, które zawierają planowany zakres usług wodociągowo-kanalizacyjnych.

2. Dostęp do usług przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego uwarunkowany jest technicznymi możliwościami istniejących urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych takimi jak: ich stan techniczny, przepustowość, zdolność produkcyjna i lokalizacja nieruchomości.
3. Przedsiębiorstwo nie może odmówić przyłączenia nowego odbiorcy do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, jeżeli w wyniku przyłączenia nie pogorszą się warunki techniczne w stopniu uniemożliwiającym zachowanie minimalnego poziomu usług, a w szczególności, jeżeli zabraknie wymaganych zdolności produkcyjnych ujęć, stacji uzdatniania i oczyszczalni ścieków oraz zdolności dostawczych istniejących układów dystrybucji wody i odprowadzania ścieków.
4. W przypadku braku warunków świadczenia usług, przedsiębiorstwo wodociągowo kanalizacyjne informuje wnioskodawcę o warunkach, które należy spełnić w celu przyłączenia do urządzeń zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków
5. Techniczne możliwości dostępu do usług wodociągowo – kanalizacyjnych przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia poprzez udostępnienie wszystkim zainteresowanym aktualnego wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, z wyłączeniem przypadku, o którym mowa w art.21 ust.7 ustawy.
6. Ustala się następujące techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne:
  - 1) przyłącza wodociągowe należy wykonać z rur PEHD,
  - 2) średnicę przyłącza wodociągowego należy określić w dokumentacji technicznej, na podstawie informacji o maksymalnej ilości wody dostarczanej do nieruchomości zawartej w warunkach technicznych, tak aby zachowana była prędkość w przewodzie od  $v=0,8$  m/s do  $v=1,5$  m/s,
  - 3) średnica maksymalna przyłącza wodociągowego ograniczona jest średnicą i wydajnością sieci wodociągowej w miejscu włączenia,
  - 4) w miejscu włączenia do sieci wodociągowej należy zamontować zasuwę odcinającą, a obudowę zasuwę wyposażać w skrzynkę uliczną,
  - 5) uwzględniając strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienia przewodów wodociągowych w gruncie należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasą, z dostępem do tych przewodów,
  - 6) przyłącza kanalizacyjne należy wykonać z rur litych PCV-U o klasie sztywności obwodowej SN8,
  - 7) średnicę przyłącza kanalizacyjnego należy określić w dokumentacji technicznej na podstawie bilansu odprowadzonych ścieków zachowując samooczyszczenie w projektowanym kanale oraz minimalny spadek w kierunku spływu ścieków,
  - 8) minimalna dopuszczalna średnica przyłącza kanalizacyjnego wynosi  $\varnothing$  160 mm a średnica maksymalna ograniczona jest średnicą i wydajnością sieci kanalizacyjnej w miejscu włączenia,
  - 9) uwzględniając strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienia przewodów kanalizacyjnych w gruncie należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasą, z dostępem do tych przewodów oraz zapewniając dojazd i dostęp do studni rewizyjnych na przyłączy kanalizacyjnym,
  - 10) przy urządzeniach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń typu przydomowe przepompownie,
  - 11) rozwiązania projektowe w zakresie odprowadzania ścieków winny gwarantować zabezpieczenie tych obiektów przed przepływem zwrotnym z sieci kanalizacyjnej,
  - 12) minimalna średnica studni kanalizacyjnej uzależniona jest od miejsca montażu i nie może być mniejsza niż  $\varnothing$  315 mm.

## **Rozdział 7 Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza**

- § 22. 1. Wykonane przyłącze podlega odbiorowi technicznemu, który polega na sprawdzeniu przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zgodności wykonania przyłącza z uzgodnioną dokumentacją techniczną i wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjnymi warunkami przyłączenia, w tym kontroli:
- 1) ułożenia i sposobu montażu rur w otwartym wykopie,
  - 2) wykonania studni wodomierzowej na przyłączy wodociągowym, 3) wykonania studni kanalizacyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.
2. Odbiór techniczny jest przeprowadzany przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.
3. Protokół odbioru przyłącza i dopuszczenia do eksploatacji powinien zawierać co najmniej:
- 1) datę odbioru,
  - 2) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju: wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości,
  - 3) osoby uczestniczące w odbiorze, w tym: wykonawcę i użytkownika,
  - 4) adres nieruchomości, do której wykonano podłączenie,
  - 5) podpisy osób uczestniczących w odbiorze.
4. Protokół odbioru przyłącza i dopuszczenia do eksploatacji stanowi potwierdzenie prawidłowości jego wykonania i jego podpisanie przez strony upoważnia odbiorcę usług do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy.
5. Przekazanie protokołu odbioru przyłącza i dopuszczenia do eksploatacji osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci nastąpi po dostarczeniu przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu geodezyjnej inwentaryzacji powykonawczej przyłącza, obejmującej jej położenie w gruncie o której mowa w przepisach wydanych na podstawie ustawy Prawo budowlane.

## **Rozdział 8 Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków**

- § 23. W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek:
- 1) poinformować niezwłocznie odbiorców usług o takich przypadkach, na swojej stronie internetowej lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
  - 2) zapewnienia odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformowania odbiorców usług o lokalizacji takich punktów, na swojej stronie internetowej, w środkach masowego przekazu lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób,
  - 3) o ile jest to możliwe, podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody, poinformować Urząd Miejski w Braniewie, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług
- § 24. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne - w sposób zwyczajowo przyjęty oraz na swojej stronie internetowej co najmniej na pięć dni przed planowanym terminem przerwy lub ograniczenia dostarczania wody informuje odbiorców usług o:
- 1) planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostarczaniu wody;
  - 2) stopniu przewidywanego obniżenia jakości wody;

- 3) przewidywanych zakłóceniach odbioru ścieków;
2. W nagłych przypadkach niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne informuje niezwłocznie odbiorców usług o rodzaju zakłóceń i przewidywanym czasie ich trwania.
3. W przypadku budynków wielolokalowych przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o zdarzeniach wskazanych w ust. 1 i 2 informuje właściciela lub zarządcę nieruchomości budynkowej oraz osoby korzystające z lokali, z którymi przedsiębiorstwo zawarło umowy o dostarczanie 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**

- § 25. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia stanowisko pracy do spraw obsługi klienta.
2. Odbiorca usług ma prawo do uzyskania od przedsiębiorstwa wodociągowo kanalizacyjnego:
- 1) wszelkich informacji dotyczących realizowanych przez przedsiębiorstwo usług,
  - 2) wyjaśnienia treści: umowy o dostarczanie wody i/lub odprowadzania ścieków warunków przyłączenia i innych wiążących odbiorcę usług dokumentów,
  - 3) informacji o przewidywanych zakłóceniach i przerwach w realizacji usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków,
  - 4) występujących awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.
- § 26. 1. Odbiorca usług ma prawo do zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych opłat za te usługi.
2. Reklamacja może być zgłaszana w formie pisemnej, osobiście przez zainteresowanego w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, listem poleconym, po powzięciu informacji o wystąpieniu zdarzenia stanowiącego podstawę jej złożenia.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie do 14 dni roboczych od dnia złożenia reklamacji w jego siedzibie lub jej doręczenia w inny sposób. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu do 30 dni.
4. Reklamacja powinna zawierać:
- 1) imię i nazwisko lub firmę odbiorcy usług oraz jego adres zamieszkania bądź siedziby;
  - 2) opis przedmiotu reklamacji;
  - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację.
5. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odmowa uwzględnienia reklamacji w całości lub w części wymaga sporządzenia uzasadnienia.
6. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do odbiorcy usług, udostępnia on nieruchomość osobom reprezentującym przedsiębiorstwo. Zaniechanie tego obowiązku wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji.
- § 27. 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.

## **Rozdział 10 Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe**

- § 28. 1. Warunki dostarczania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wody na cele przeciwpożarowe muszą być w szczególności zgodne z przepisami o ochronie przeciwpożarowej, a także przepisami



wydanymi przez ministra właściwego do spraw wewnętrznych określającymi sposoby i warunki ochrony przeciwpożarowej budynków, innych obiektów budowlanych i terenów oraz wymagania w zakresie przeciwpożarowego zaopatrzenia w wodę oraz dróg pożarowych.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ustala, w porozumieniu z miejscowym komendantem Państwowej Straży Pożarnej, miejsca i warunki poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, z uwzględnieniem warunków technicznych i wymagań związanych z wykonywaniem przez przedsiębiorstwo zadań w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi.
3. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda dostarczana jest do innych odbiorców usług, jednostka niezwłocznie przekazuje przedsiębiorstwu informacje o ilości pobranej wody.

- § 29.** 1. Za wodę zużytą na cele przeciwpożarowe przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża gminę, na podstawie cen i stawek opłat ustalonych w taryfie.
2. Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem nieopomiarowanych punktów jej poboru oraz poboru, o którym mowa w § 28 ust. 3, jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę Straży Pożarnej lub upoważnionego pracownika Gminy.