

Załącznik do Uchwały Nr .../.../2021  
Rady Gminy Gronowo Elbląskie  
z dnia ..... 2021 roku

**REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**  
**NA TERENIE GMINY**  
**GRONOWO ELBLĄSKIE**

(projekt)

**Rozdział 1.**

**Postanowienia ogólne**

§1. —

§1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie:

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

Na terenie Gminy Gronowo Elbląskie.

§2. —

§2. Ilekroć w niniejszym Regulaminie mowa jest o ustawie, rozumie się przez to ustawę

— sformatowano: Czcionka: 12 pkt

— sformatowano: Czcionka: 12 pkt

Sformatowano: Odstęp Po: 1,2 pkt

— sformatowano: Czcionka: (Domyślny) Times New Roman, 12 pkt

Sformatowano: Wyjustowany

Sformatowano: Wyjustowany

Sformatowano: Numerowanie + Poziom: 1 + Styl numeracji: 1., 2., 3. ... + Rozpocznij od: 1 + Wyrównanie: Na prawo + Wyrównanie: 0,63 cm + Wcięcie: 1,27 cm

Sformatowano: Wyjustowany

— sformatowano: Czcionka: (Domyślny) Times New Roman

Sformatowano: Wyjustowany

Sformatowano: Numerowanie + Poziom: 1 + Styl numeracji: 1., 2., 3. ... + Rozpocznij od: 1 + Wyrównanie: Na prawo + Wyrównanie: 0,63 cm + Wcięcie: 1,27 cm

z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity Dz. U. z 2020 roku, poz. 2028).

## Rozdział 2.

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

~~§3.~~

§3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków ma obowiązek w szczególności:

- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w sposób ciągły i niezawodny, w ilości co najmniej 0,2 m<sup>3</sup>/dobę, o ciśnieniu minimalnym 0,2 MPa i maksymalnym 0,5 MPa, o jakości ~~nie przekraczającej~~nieprzekraczającej wartości:
  - bakterie grupy coli - 0 jtk/100 ml;
  - bakterie Escherichia coli - 0 jtk/100 ml;
  - stężenie amoniaku - 0,50 p.g/l;
  - pH – w przedziale 6,5 - 9,5.
- 2) odbierać ścieki w sposób ciągły i niezawodny o stanie i składzie zgodnym z obowiązującymi przepisami i obowiązującą umową o odprowadzanie ścieków, w ilości minimalnej 0,2 m<sup>3</sup>/dobę,
- 3) dostarczyć odbiorcy usług wodę z sieci wodociągowej na podstawie pisemnie zawartej umowy, o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa,
- 4) odbierać od odbiorcy usług ścieki na podstawie pisemnie zawartej umowy, o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa,
- 5) wydawać warunki przyłączenia do sieci oraz uzgadniać przedłożoną przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci dokumentację

Sformatowano: Wyjustowany

Sformatowano: Wyrównany do środka

Sformatowano: Wyjustowany

Sformatowano: Numerowanie + Poziom: 1 + Styl numeracji: 1., 2., 3. ... + Rozpocznij od: 1 + Wyrównanie: Na prawo + Wyrównanie: 0,63 cm + Wcięcie: 1,27 cm

techniczną,

- 6) spełniać obowiązki informacyjne opisane w niniejszym regulaminie,
  - 7) zapewnić prawidłową eksploatację posiadanych urządzeń wodociągowych,
  - 8) instalować i utrzymywać na swój koszt u odbiorcy usług wodomierz główny,
  - 9) niezwłocznie zabezpieczać miejsca awarii i usuwać ją w jak najkrótszym terminie,
  - 10) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody,
  - 11) dokonywać przeglądów, konserwacji, napraw i remontów posiadanych urządzeń wodociągowych,
  - 12) zapewnić należyte warunki odbioru ścieków oraz zapewnić jakość oczyszczanych i odprowadzanych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli jakości i ilości odprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych oraz przestrzeganie warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, które nie stanowią zagrożenia dla:
    - zdrowia lub życia ludzi, w tym osób obsługujących urządzenia kanalizacyjne,
    - konstrukcji budowlanych i wyposażenia technicznego urządzeń kanalizacyjnych,
    - procesu oczyszczania ścieków,
- składu osadów ściekowych w sposób uniemożliwiający ich gospodarcze wykorzystanie.

### **Rozdział 3.**

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

##### **§2.1.**

ścieków jest wystąpienie z wnioskiem do przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego.

##### **3. §4.** Warunkiem zawarcia umowy w przedmiocie dostarczania wody i odprowadzania

ścieków jest wystąpienie z wnioskiem do przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego.

**4.2.** W przypadku nieruchomości zabudowanych budynkami wielolokalowymi, umowa zawierana jest z ich właścicielem lub z zarządcą, a na ich pisemny wniosek, w przypadkach wskazanych w art. 6 ust. 6 ustawy, umowa taka zawierana jest z osobą korzystającą z lokalu w takim budynku.

**Sformatowano:** Wcięcie: Z lewej: 0,71 cm, Pierwszy wiersz: 0 cm, Numerowanie + Poziom: 1 + Styl numeracji: 1., 2., 3. ... + Rozpocznij od: 1 + Wyrównanie: Na prawo + Wyrównanie: 0,63 cm + Wcięcie: 1,27 cm

~~5.3.~~ Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia informacje o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o dokumentach przedstawianych przez odbiorców usług w celu podpisania umowy oraz o terminie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umowy, a w szczególności poprzez umieszczenie tych informacji na swojej stronie internetowej, w siedzibie oraz w punkcie obsługi klienta.

~~6.4.~~ W terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty otrzymania wniosku o zawarcie umowy, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje wnioskodawcę o gotowości do jej zawarcia.

~~7.5.~~ Umowa może być zawarta w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub w szczególnych ~~przypadkach~~przypadkach, poza tym lokalem.

#### Rozdział 4.

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

~~§2-1.~~

~~3. §5.~~ Podstawę do rozliczeń wynikających z umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków stanowi aktualna taryfa przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, określająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, a także ilość wody dostarczanej do nieruchomości ilość odprowadzanych ścieków.

~~2.~~ Podstawę do ustalenia ilości wody dostarczanej do nieruchomości stanowią wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku przeciętne normy zużycia wody.

~~4.~~

~~§1-1.~~

~~2-§6.~~ Podstawę do ustalenia ilości ścieków odprowadzanych z nieruchomości stanowią wskazania urządzenia pomiarowego.

~~3. 2.~~ W razie braku urządzenia pomiarowego ilość odprowadzanych ścieków ustala się zgodnie z ~~umową; umową~~ jako równą ilość wody pobranej lub określonej w umowie.

#### Rozdział 5.

##### Warunki przyłączenia do sieci

Sformatowano: Wyjustowany

Sformatowano: Wyjustowany, Wcięcie: Z lewej: 0,63 cm, Wysunięcie: 0,12 cm

— sformatowano: Kolor czcionki: Automatyczny

Sformatowano: Wcięcie: Z lewej: 0,75 cm, Bez punktów lub numeracji

Sformatowano: Wyjustowany, Wcięcie: Z lewej: 0,62 cm, Wysunięcie: 0,14 cm

~~§1.1.~~

~~2.7.~~ Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci składa do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosek o przyłączenie nieruchomości do sieci.

~~3.2.~~ Wniosek, o którym mowa w ust. 1 winien zawierać co najmniej:

- 1) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci,
- 2) wskazanie nieruchomości, która ma być przyłączona 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) plan zabudowy lub szkic sytuacyjny, określający usytuowanie przyłącza w stosunku do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i sieci uzbrojenia terenu,
- 5) 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.

6) określenie ilości i jakości odprowadzanych ścieków z podziałem na ścieki bytowe i przemysłowe.

~~6)~~

~~§1.1.~~

~~2.8.~~ Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa warunki przyłączenia do sieci i przekazuje je osobie ubiegającej się o przyłączenie.

~~3.2.~~ W przypadku niemożności zachowania terminu wskazanego w ust. 1, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne pisemnie informuje osobę ubiegającą się o przyłączenie o tym fakcie wskazując przyczyny ~~nie-wydanianiewydania~~ warunków przyłączenia w terminie, jednocześnie określając nowy termin ich wydania.

3. Warunki przyłączenia wydaje się w formie pisemnej.

4.

—

Sformatowano: Wyjustowany, Wcięcie: Z lewej: 0,63 cm, Wysunięcie: 0,12 cm

Sformatowano: Wyjustowany

Sformatowano: Wcięcie: Z lewej: 2,25 cm, Bez punktów lub numeracji

Sformatowano: Wyjustowany, Wcięcie: Z lewej: 0,5 cm, Wysunięcie: 0,25 cm

— sformatowano: Kolor czcionki: Automatyczny

Sformatowano: Wcięcie: Z lewej: 0,75 cm, Bez punktów lub numeracji

Sformatowano: Wyjustowany, Wcięcie: Z lewej: 0,63 cm, Wysunięcie: 0,37 cm

§9. Warunki przyłączenia, o których mowa w § 8 określają co najmniej:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci,
- 2) informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie winna przedłożyć osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci w celu realizacji przyłączenia,
- 3) okres ważności wydanych warunków jest ważny przez 2 lata od daty ich wydania.

Sformatowano: Wcięcie: Z lewej: 1,87 cm, Wysunięcie: 0,63 cm

Sformatowano: Wcięcie: Z lewej: 1,87 cm, Wysunięcie: 0,63 cm, Odstęp Po: 0 pkt

## Rozdział 6.

### Możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

~~§1-1.~~

~~2-§10.~~ Możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest uzależniona od lokalizacji nieruchomości oraz parametrów technicznych sieci wodociągowej i kanalizacyjnej posiadanej przez przedsiębiorstwo takich jak:

Sformatowano: Wyjustowany, Wcięcie: Z lewej: 0,63 cm, Wysunięcie: 0,12 cm

- 1) przepustowość,
- 2) zdolność produkcyjna,
- 3) stan techniczny,
- 4) zdolność urządzeń wodociagowych do realizacji dostawy wody w wymaganej ilości, pod odpowiednim ciśnieniem i o należytej jakości,
- 5) zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania ścieków w sposób ~~ciągły niezawodny~~ ciągły niezawodny.

~~3-2.~~ Informacje dotyczące dostępu do usług wodociagowych lub kanalizacyjnych przyszli

Sformatowano: Wcięcie: Z lewej: 0,25 cm, Wysunięcie: 0,5 cm, Numerowanie + Poziom: 1 + Styl numeracji: 1, 2, 3, ... + Rozpocznij od: 2 + Wyrównanie: Na lewo + Wyrównanie: 0,92 cm + Wcięcie: 1,55 cm

ODBIORCY mogą uzyskać ~~w-w:~~

- 1) Urzędzie ~~Gminy, Gminy~~, który udostępni nieodpłatnie wgląd ~~w-w:~~
  - studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego,
  - miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego,
  - regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków,
- 2) w SPÓŁCE, która udostępni nieodpłatnie wgląd ~~w-w:~~
  - regulamin dostarczenia wody i odprowadzania ścieków na terenie

## Rozdział 7.

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

~~§1.1.~~

~~2. §11.~~ Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonania prac z wydanymi warunkami technicznymi przyłącza.

2. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu winny być zgłaszane do odbioru przed ich zasypaniem.

~~3.~~

~~§1.1.~~

~~2. §12.~~ Po zgłoszeniu przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci lub działającego w jej imieniu przedstawiciela gotowości do odbioru, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne uzgadnia jego termin. Termin ten nie powinien być późniejszy niż 5 dni roboczych od daty doręczenia przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu zgłoszenia gotowości do odbioru.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne sporządza protokół odbioru technicznego przyłącza w ciągu 14 dni od daty dostarczenia przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci kompletnej dokumentacji wymaganej w warunkach przyłączenia.

~~3.~~

~~§1.1.~~

~~2. §13.~~ Zgłoszenie odbioru przyłącza powinno zawierać co najmniej:

- 1) dane identyfikujące osobę ubiegającą się o przyłączenie lub działającego w jej imieniu wykonawcy oraz adres ~~nieruchomości~~ nieruchomości, do której wykonano podłączenie,
- 2) proponowany przez zgłaszającego termin odbioru,
- 3) inne warunki odbioru, np. konieczność zamknięcia sieci eksploatowanej.

~~3.2.~~ Protokół odbioru przyłącza winien zawierać co najmniej:

Sformatowano: Wcięcie: Z lewej: 2,04 cm, Wysunięcie: 0,46 cm, Deseń: Przezroczysty (Biały)

Sformatowano: Wyjustowany

Sformatowano: Wyjustowany, Wcięcie: Z lewej: 0,63 cm, Wysunięcie: 0,12 cm

— sformatowano: Kolor czcionki: Automatyczny

Sformatowano: Wcięcie: Z lewej: 0,75 cm, Bez punktów lub numeracji, Tabulatory: 1 cm, Do lewej + Nie w 1,13 cm

— sformatowano: Kolor czcionki: Automatyczny

Sformatowano: Wcięcie: Z lewej: 0,75 cm, Bez punktów lub numeracji

Sformatowano: Wyjustowany, Wcięcie: Z lewej: 0,63 cm, Wysunięcie: 0,12 cm

Sformatowano: Wcięcie: Z lewej: 0,5 cm, Wysunięcie: 0,5 cm, Numerowanie + Poziom: 1 + Styl numeracji: 1, 2, 3, ... + Rozpocznij od: 2 + Wyrównanie: Na lewo + Wyrównanie: 1,27 cm + Wcięcie: 1,9 cm

- 1) dane wskazane w ust. 1 pkt 1 i 2,
- 2) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia),
- 3) rodzaj ścieków odprowadzanych przyłączem kanalizacyjnym,
- 4) dane i podpisy osób biorących udział w czynnościach odbioru.

~~4.3.~~ Protokół odbioru przyłącza stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania przyłącza, a jego podpisanie przez strony upoważnia osobę ubiegającą się o przyłączanie nieruchomości do sieci do wystąpienia z wnioskiem o zawarcie umowy.

**Sformatowano:** Wcięcie: Z lewej: 0,37 cm, Numerowanie + Poziom: 1 + Styl numeracji: 1, 2, 3, ... + Rozpocznij od: 2 + Wyrównanie: Na lewo + Wyrównanie: 1,27 cm + Wcięcie: 1,9 cm

## Rozdział 8.

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

-

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

- 1) poinformować odbiorców usług o takich przypadkach, w tym wskazać o ile jest to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- 2) zapewnić odbiorcom usług zastępcze punkty poboru wody w przypadkach przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformować odbiorców usług o lokalizacji takich punktów na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób,
- 3) podjąć bez zwłoki niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- ~~4)~~ 4) poinformować wójta Gminy Gronowo Elbląskie, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług.

**Sformatowano:** Wyjustowany

**Sformatowano:** Wyjustowany, Wcięcie: Z lewej: 0,63 cm, Wysunięcie: 0,12 cm

~~§5-1.~~

~~2-§15.~~ W przypadkach planowanych ograniczeń w dostawie wody i/lub odprowadzaniu

**— sformatowano:** Kolor czcionki: Automatyczny

**Sformatowano:** Wcięcie: Z lewej: 2,5 cm, Bez punktów lub numeracji

**Sformatowano:** Wyjustowany, Wcięcie: Z lewej: 0,63 cm, Wysunięcie: 0,12 cm

ścieków powodowanych koniecznością przeprowadzenia planowanych prac eksploatacyjnych, np. konserwacyjnych, remontowych, modernizacyjnych sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek powiadomić odbiorców usług o planowanej przerwie w dostawie wody i/lub odbiorze ścieków poprzez umieszczenie informacji na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób:

- 1) najpóźniej na 5 dni przed planowanym terminem przerwy - jeżeli ma ona trwać krócej niż 12 godzin,
- 2) najpóźniej na 7 dni przed planowanym terminem przerwy - jeżeli ma ona trwać dłużej niż 12 godzin.

~~3.2.~~ W powiadomieniu, o którym mowa w ust. 1 przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne podaje obszar, w którym wystąpią przerwy i przewidywany czas ich trwania.

~~3.~~ ~~P~~Przerwach w świadczeniu usług spowodowanych wystąpieniem innych niż planowane okoliczności jak np. awaria sieci, potrzeba zwiększenia dopływu wody do hydrantów pożarowych, wydanie decyzji przez inspekcję sanitarną, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powiadamia niezwłocznie odbiorców usług poprzez ogłoszenie na swojej stronie internetowej, a ~~następnienastępnie~~, jeśli zachodzi taka potrzeba również w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób.

~~4.~~

~~§5-1.~~

~~2-§16.~~ Zastępcze źródło zaopatrzenia w wodę powinno być usytuowane w rejonie, w którym występuje okresowe niedotrzymanie ciągłości świadczenia usług w zakresie zaopatrzenia w wodę przez czas trwania tej przerwy. Usytuowanie zastępczego źródła poboru wody musi się znajdować w racjonalnej dla odbiorców usług odległości od ich nieruchomości, to jest takiej, która nie będzie wiązała się ze znacznymi trudnościami w korzystaniu z zastępczego źródła zaopatrzenia w wodę.

~~3.2.~~ Sposób zastosowania określony w ust. 1 ma zastosowanie również w przypadku, gdy jakość wody nie spełnia wymagań określonych przepisami prawa.

## Rozdział 9.

Standardy obsługi odbiorców usług, w tym sposoby załatwiania reklamacji oraz

Sformatowano: Wyjustowany

Sformatowano: Wcięcie: Z lewej: 0,25 cm, Wysunięcie: 0,5 cm, Numerowanie + Poziom: 1 + Styl numeracji: 1, 2, 3, ... + Rozpocznij od: 2 + Wyrównanie: Na lewo + Wyrównanie: 3,17 cm + Wcięcie: 3,81 cm, Tabulatory: Nie w 1,05 cm

Sformatowano: Wcięcie: Z lewej: 0 cm

— sformatowano: Kolor czcionki: Automatyczny

Sformatowano: Wcięcie: Z lewej: 1 cm, Bez punktów lub numeracji, Tabulatory: Nie w 1,06 cm

Sformatowano: Wyjustowany

**wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody  
i odprowadzania ścieków**

~~§1-1.~~

~~2-§17.~~ Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić odbiorcom usług należyty poziom obsługi, a w szczególności zapewnia ono wyodrębnione stanowiska pracy do spraw obsługi klienta, a w razie potrzeby biuro obsługi klienta.

~~3-2.~~ Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia w swojej siedzibie, punkcie obsługi klienta i na swojej stronie internetowej informacje zawierające co najmniej:

- 1) wskazanie komórki organizacyjnej upoważnionej do kontaktów z odbiorcami usług oraz osób ubiegających się o przyłączenie nieruchomości do sieci oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji,
- 2) dane umożliwiające kontakt z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym,
- 3) sposób przyjmowania i tryb rozpatrywania reklamacji oraz udzielania przez przedsiębiorstwo informacji,
- 4) termin okresowych przerw i zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków w szczególności o awariach, planowanych remontach i modernizacjach, konserwacjach i pracach technicznych.

4)

~~§1-1.~~

~~2-§18.~~ Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielania informacji w zakresie:

- 1) warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej,
- 2) zawierania umów w przedmiocie zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków oraz ich wykonywania,
- 3) występujących zakłóceń w dostawach wody i/lub odprowadzania ścieków,
- 4) występujących awariach urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych,
- 5) zapewnienia i usytuowania zastępczych źródeł zaopatrzenia w wodę.

~~3-2.~~ Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w swojej siedzibie oraz na swojej stronie internetowej udostępnia:

- 1) dokumenty w aktualnym brzmieniu:

Sformatowano: Wyjustowany

Sformatowano: Wyjustowany, Wcięcie: Z lewej: 0,63 cm, Wysunięcie: 0,12 cm

Sformatowano: Wyjustowany

— sformatowano: Kolor czcionki: Automatyczny

Sformatowano: Wcięcie: Z lewej: 2,75 cm, Bez punktów lub numeracji

Sformatowano: Wyjustowany, Wcięcie: Z lewej: 0,63 cm, Wysunięcie: 0,12 cm

Sformatowano: Wyjustowany

Sformatowano: Wcięcie: Z lewej: 0 cm, Wysunięcie: 0,75 cm, Numerowanie + Poziom: 1 + Styl numeracji: 1, 2, 3, ... + Rozpocznij od: 2 + Wyrównanie: Na lewo + Wyrównanie: 0,74 cm + Wcięcie: 1,38 cm

Sformatowano: Wyjustowany

- a) tekst jednolity ustawy lub tekst ujednolicony wraz z aktami do niej wykonawczymi,
- b) niniejszy regulamin,
- c) wszelkie powszechnie obowiązujące bądź stanowiące uregulowania wewnętrzne przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego procedury, wymogi i standardy lub normy dotyczące świadczonych przez nie usług,
- d) aktualną taryfę,
- e) wykaz wszelkich cen i stawek pobieranych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne za usługi dodatkowe, inne niż zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków.

2) informacje dotyczące:

- a) warunków zawierania umów oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umowy, w tym stosowne ogólnych warunków umów,
- b) praw konsumenta, zgodnie z ustawą o prawach konsumenta,
- c) procedury reklamacji, w szczególności dotyczące terminu rozpatrzenia reklamacji oraz sposób powiadomienia o jej rozpatrzeniu,

d) sposobu rozstrzygania, zgodnie z ustawą, spraw spornych ~~dotyczących:~~ dotyczących: - zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, ~~kanalizacyjne,~~ - odcięcia dostawy wody i/lub przyłącza ~~kanalizacyjnego, kanalizacyjnego,~~ - odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości osobie ubiegającej się o takie przyłączenie.

4)

~~§1-1.~~

~~2-§19.~~ Odbiorca usług uprawniony jest do zgłaszania reklamacji dotyczących wykonywania przez przedsiębiorstw wodociągowe i kanalizacyjne umowy zawartej z odbiorcą usług. Reklamacja taka może także dotyczyć w szczególności ilości, jakości świadczonych usług, w tym np. wysokości opłat za usługi, płatności, dostarczania faktur, naliczania odsetek.

~~3.2.~~ Reklamacje mogą być zgłaszane w dowolnej formie (pisemnie, osobiście w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, pocztą elektroniczną, telefonicznie).

~~4.3.~~ Zaleca się, aby reklamacja zawierała:

- 1) imię i nazwisko lub oznaczenie osoby zgłaszającej reklamację,
- 2) przedmiot reklamacji,
- 3) uzasadnienie reklamacji,

**Sformatowano:** Wcięcie: Z lewej: 3,25 cm, Bez punktów lub numeracji

**Sformatowano:** Wyjustowany, Wcięcie: Z lewej: 0,63 cm, Wysunięcie: 0,12 cm

**— sformatowano:** Czcionka: (Domyślny) Times New Roman, 12 pkt

4) informacje co do możliwości kontaktu z osobą zgłaszającą reklamację,

5) podpis odbiorcy usług w przypadku reklamacji składanej pisemnie.

~~5.4.~~ W treści reklamacji oprócz wskazania przedmiotu reklamacji oraz żądania reklamującego wskazane winny być informacje o sposobie kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację. W przypadku ~~nie-podania~~niepodania tej informacji przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odpowiada na złożoną reklamację oraz kontaktuje się z reklamującym w trakcie postępowania reklamacyjnego w sposób w tym na adres, z którego reklamacja została złożona.

~~6.5.~~ Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek rozpatrzyć zgłoszoną reklamację i udzielić na nią pisemnej odpowiedzi niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od daty jej dostarczenia. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

~~7.6.~~ W przypadku, gdy źródłem reklamacji są szczególnie skomplikowane okoliczności uniemożliwiające rozpatrzenie reklamacji w terminie wyznaczonym w ust. 5 termin tam określony ulega przedłużeniu, o czym przedsiębiorstwo powiadamia na piśmie reklamującego bez zbędnej zwłoki, wskazując termin, w którym wniesiona reklamacja zostanie rozpatrzona. Termin ten nie może być dłuższy niż 30 dni od daty, w której reklamacja została przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu dostarczona. W piśmie informującym o przedłużeniu terminu rozpatrzenia reklamacji, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wyjaśnia również przyczynę opóźnienia, wskazując okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy.

~~8.7.~~ Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej i powinna zawierać w szczegółowości:

- 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą reklamującego,
- 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub ustawy,
- 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem stanowiska służbowego,
- 4) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą reklamującego zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.

**Sformatowano:** Wcięcie: Z lewej: 0,37 cm,  
Numerowanie + Poziom: 1 + Styl numeracji: 1, 2, 3, ... +  
Rozpocznij od: 2 + Wyrównanie: Na lewo +  
Wyrównanie: 0,63 cm + Wcięcie: 1,27 cm

## Rozdział 10.

### Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

~~§6-~~

~~§20.~~ Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, zgodnie z obowiązującymi cenami i stawkami opłat określonymi w taryfie, obciąża Gminę Gronowo Elbląskie za wodę zużytą na cele przeciwpożarowe na podstawie raportów przekazywanych przez Komendę Powiatową Państwowej Straży Pożarnej w Elblągu i Ochotniczą Straż Pożarną do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w zakresie ilości dostarczonej na ten cel wody.

**Sformatowano:** Wyjustowany, Wcięcie: Z lewej: 0,63 cm, Wysunięcie: 0,12 cm

— **sformatowano:** Czcionka: (Domyślny) Times New Roman, 12 pkt