



# DZIENNIK URZĘDOWY

## WOJEWÓDZTWA POMORSKIEGO

---

Gdańsk, dnia poniedziałek, 3 czerwca 2019 r.

Poz. 2673

### UCHWAŁA NR IX/155/19 RADY MIASTA GDAŃSKA

z dnia 25 kwietnia 2019 r.

#### w sprawie Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Gdańska

Na podstawie art. 19 ust. 3 i 5 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152, 1629), **Rada Miasta Gdańska uchwala, co następuje:**

#### **Rozdział 1.** **Przepisy ogólne**

**§ 1.** Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorcy usług wodociągowo-kanalizacyjnych świadczonych przez to przedsiębiorstwo na terenie Miasta Gdańska, wynikających z ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152, z późn. zm.) oraz przepisów wykonawczych do tej ustawy.

**§ 2.** Użyte w Regulaminie skróty oznaczają:

- 1) Ustawa – ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152, z późn. zm.);
- 2) Odbiorca – odbiorcę usług, o których mowa w art. 2 pkt 3 Ustawy;
- 3) Przedsiębiorstwo – przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, o jakim mowa w art. 2 pkt 4 Ustawy;
- 4) Właściciel urządzeń – właściciela urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w Mieście Gdańsku – Gdańska Infrastruktura Wodociągowo-Kanalizacyjna Sp. z o.o. w Gdańsku.

#### **Rozdział 2.** **Minimalny poziom usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo**

**§ 3. 1.** Przedsiębiorstwo ma obowiązek dostarczać wodę w sposób ciągły i niezawodny, zapewniając jej należyłą jakość w zakresie wymagań bakteriologicznych, fizykochemicznych i organoleptycznych, zgodnie z przepisami wydanymi na podstawie art. 13 Ustawy, a w szczególności ma obowiązek:

- 1) dostarczać z sieci wodociągowej wodę oraz odbierać odprowadzane ścieki na podstawie zawartej z Odbiorcą pisemnej umowy i na zasadach określonych Regulaminem;
- 2) dostarczać wodę o ciśnieniu, w miejscu przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej, nie niższym niż 0,05 MPa, o parametrach, które określono w dokumentacji projektowej i w warunkach technicznych przyłączenia do sieci, o których mowa w rozdziale 6 Regulaminu oraz w zawartej z Odbiorcą umowie, o której mowa w rozdziale 4 Regulaminu, z wyjątkiem uzasadnionych przypadków określonych w § 28 Regulaminu, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m<sup>3</sup> na dobę, średnio w ujęciu miesięcznym;

- 3) zapewnić nieprzerwany odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym w szczególności z przepisami art. 9 – 11 Ustawy, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m<sup>3</sup> na dobę, średnio w ujęciu miesięcznym;
- 4) zapewnić prawidłową eksploatację sieci wodociągowej i kanalizacyjnej, usuwać awarie oraz dokonywać niezbędnych napraw.

2. Dostarczana przez Przedsiębiorstwo woda:

- 1) może pochodzić z ujęć podziemnych, powierzchniowych i drenażowych, i charakteryzuje się poziomem mineralizacji ogólnej w przedziale od 250 mg/l do 650 mg/l;
- 2) zawiera podstawowe mineralne składniki w ilości dochodzących dla:
  - a) magnezu – do 15 mg/l,
  - b) sodu – do 70 mg/l,
  - c) potasu – do 7 mg/l,
  - d) wapnia – do 140 mg/l,
  - e) chlorków – do 75 mg/l,
  - f) siarczanów – do 140 mg/l,
  - g) wodorowęglanów – do 350 mg/l;
- 3) zawiera jony wapnia i magnezu, które powodują, że woda, w zależności od pochodzenia, charakteryzuje się poziomem twardości w zakresie od 100 mgCaCO<sub>3</sub>/l do 400 mgCaCO<sub>3</sub>/l.

### **Rozdział 3.**

#### **Obowiązki Przedsiębiorstwa**

**§ 4. 1.** Realizując usługę dostarczania wody i odprowadzania ścieków, Przedsiębiorstwo ma obowiązek:

- 1) dokonywać kontroli funkcjonowania wodomierzy głównych:
  - a) z własnej inicjatywy i na swój koszt, z uwzględnieniem terminów określonych w przepisach dotyczących legalizacji wodomierzy wydanych na podstawie art. 9 pkt. 1 – 5 ustawy z dnia 11 maja 2001 r. – Prawo o miarach (Dz. U. z 2019 r. poz. 541),
  - b) na pisemny wniosek Odbiorcy – w przypadku, gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza nie potwierdza zgłoszonych przez Odbiorcę zastrzeżeń, pokrywa on koszty kontroli funkcjonowania wodomierza;
- 2) dokonywać odczytów wskazań urządzeń pomiarowych mierzących ilość odprowadzanych ścieków.

2. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do zapewnienia wysokiej jakości świadczonych usług, niezawodności zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, przestrzegania wymagań ograniczenia szkodliwego oddziaływania na środowisko i utrzymania możliwie niskich kosztów prowadzenia działalności w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

3. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do prowadzenia dokumentacji jakości świadczonych usług, obejmującej w szczególności ewidencję skarg i wniosków oraz ewidencję awarii.

4. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do analizy:

- 1) strat wody z sieci wodociągowej, w tym zużycia wody na cele technologiczne;
- 2) infiltracji wody do sieci w wyniku jej nieszczelności oraz wskutek niewłaściwego ukształtowania terenu;
- 3) ponoszonych i planowanych do poniesienia kosztów związanych z ujęciem i poborem wody, eksploatacją i utrzymaniem urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych pod względem ich celowości i zasadności.

5. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do uwzględnienia przedsięwzięć racjonalizujących zużycie wody oraz odprowadzanie ścieków.

6. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do poprawy technicznych warunków dostarczania wody, w szczególności do stałego ograniczania strat wody na sieci.

§ 5. W przypadku podjęcia przez Odbiorcę prac na posiadanym przyłączy lub na instalacji wewnętrznej skutkujących zagrożeniem bezpieczeństwa wody w sieci, Przedsiębiorstwo podejmuje odpowiednie działania, w celu wyeliminowania zagrożenia oraz informuje o tym fakcie właściwe organy.

§ 6. 1. Przedsiębiorstwo obowiązane jest do prowadzenia regularnej kontroli ilości i jakości odprowadzanych przez Odbiorcę ścieków bytowych, komunalnych i ścieków przemysłowych oraz kontroli przestrzegania przez niego warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych.

2. W przypadku, gdy odbierane ścieki bytowe, komunalne lub ścieki przemysłowe będą zagrażały zdrowiu lub życiu ludzi bądź funkcjonowaniu urządzeń kanalizacyjnych, Przedsiębiorstwo podejmuje odpowiednie działania w celu wyeliminowania zagrożenia oraz informuje o tym fakcie właściwe organy.

#### **Rozdział 4.**

#### **Warunki i tryb zawierania umowy z Odbiorcą**

§ 7. Warunkiem rozpoczęcia świadczenia usług przez Przedsiębiorstwo jest:

- 1) spełnienie warunków przyłączenia do sieci, o których mowa w rozdziale 6 Regulaminu oraz
- 2) zawarcie pisemnej umowy o przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej na czas prowadzenia robót budowlanych lub zawarcie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

§ 8. 1. Zawarcie przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcą pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków następuje w terminie 14 dni, po uprzednim złożeniu przez Odbiorcę pisemnego wniosku o zawarcie takiej umowy i odbiorze wykonanych przyłączy, zgodnie z § 27 oraz § 24 Regulaminu.

2. Przedsiębiorstwo udostępnia zainteresowanym w swojej siedzibie i na swojej stronie internetowej wzór wniosku o zawarcie umowy wraz z wymaganymi załącznikami.

§ 9. Dostawa wody lub odbiór ścieków nastąpią najpóźniej w ciągu 7 dni od dnia wpływu do Przedsiębiorstwa podpisanej z Odbiorcą umowy, o której mowa w § 8 Regulaminu.

§ 10. Przedsiębiorstwo zawiera w szczególności następujące rodzaje umowy:

- 1) standardową – z osobą posiadającą tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczana woda lub z której mają być odprowadzane ścieki albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym;
- 2) z właścicielem lub zarządcą, jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi;
- 3) z osobą korzystającą z lokalu wskazaną we wniosku właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych – w przypadkach wskazanych w art. 6 Ustawy;
- 4) o odprowadzanie ścieków przemysłowych, określająca dopuszczalne warunki, jakim muszą odpowiadać odprowadzane ścieki;
- 5) z przesuniętą granicą odpowiedzialności – w przypadku podłączenia do sieci o nieuregulowanym stanie prawnym.

§ 11. Zmiany Odbiorcy lub prawa własności nieruchomości albo tytułu prawnego do korzystania

z nieruchomości lub lokalu, winny zostać niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia zaistnienia takiej zmiany, zgłoszone Przedsiębiorstwu przez dotychczasowego Odbiorcę lub osobę, która wyżej opisane prawa nabyła.

§ 12. 1. W przypadku odcięcia przez Przedsiębiorstwo dopływu wody lub odbioru ścieków wskutek uchylania się przez Odbiorcę od uiszczania opłat za wodę i ścieki, a także wskutek odcięcia dopływu wody z powodu braku Odbiorcy na przyłączy, ponowne uczynienie przyłącza wodociągowego następuje po zawarciu nowej umowy, poprzedzonej uzyskaniem przez Odbiorcę pozytywnego wyniku badania wody, jeżeli odcięcie trwało dłużej niż 30 dni.

2. W każdym przypadku rozwiązania umowy, Przedsiębiorstwo dokonuje zamknięcia przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego i demontuje wodomierz główny, chyba że przed upływem okresu wypowiedzenia tej umowy, zostanie zawarta następna umowa z nowym Odbiorcą na tym przyłączy.

## **Rozdział 5.**

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

§ 13. Należności za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków ustala się jako iloczyn cen i stawek opłat oraz odpowiadających im ilości świadczonych usług mierzonych w metrach sześciennych.

§ 14. 1. Przedsiębiorstwo wystawia faktury za wodę dostarczoną do nieruchomości wyposażonych w wodomierze główne, w oparciu o ilość pobranej wody, zgodnie ze wskazaniami wodomierza głównego oraz określonych w taryfach cen i stawek opłat.

2. Przedsiębiorstwo wystawia faktury za ścieki odebrane z nieruchomości wyposażonych w urządzenia pomiarowe, w oparciu o ilość odprowadzanych ścieków ustaloną na podstawie wskazań tych urządzeń oraz określonych w taryfach cen i stawek opłat.

§ 15. Ustalenie ilości wody bezpowrotnie zużytej, w szczególności do podlewania terenów zielonych, następuje na podstawie dokonywanych przez Przedsiębiorstwo odczytów dodatkowego wodomierza, o jakim mowa w art. 27 ust. 6 Ustawy. Wodomierz ten instaluje się w sposób uzgodniony z Przedsiębiorstwem.

§ 16. W przypadku posiadania własnych ujęć wody, Odbiorca zobowiązany jest do powiadomienia o tym fakcie Przedsiębiorstwa, w celu umożliwienia ustalenia należności za odbiór ścieków.

§ 17. Jeżeli Przedsiębiorstwo dopuściło w umowie rozliczanie na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, Odbiorca jest obowiązany do powiadomienia w terminie 7 dni o wszelkich zmianach skutkujących koniecznością zmiany rozliczeń, w szczególności w przypadku zmiany ilości osób zamieszkujących nieruchomość lub zmian wielkości produkcji, upraw lub hodowli.

§ 18. Okresy wystawiania faktur ustala Przedsiębiorstwo i mogą być one miesięczne, dwumiesięczne, kwartalne lub półroczne, w zależności od typu Odbiorcy.

## **Rozdział 6.**

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

§ 19. Przekazywanie urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych wybudowanych ze środków własnych osób trzecich dokonuje się odpłatnie na warunkach uzgodnionych w umowie zawartej z Właścicielem urządzeń.

§ 20. 1. W przypadku konieczności budowy, rozbudowy i przebudowy urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych, wraz z przyłączami wodociągowymi lub kanalizacyjnymi, odpowiednie warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych wydaje i dokumentację techniczną uzgadnia Właściciel urządzeń.

2. W przypadku budowy przyłączy wodociągowych lub przyłączy kanalizacyjnych, warunki przyłączenia do sieci istniejących wydaje i dokumentację techniczną uzgadnia Przedsiębiorstwo.

3. Warunki przyłączenia określają w szczególności:

- 1) miejsce i sposób połączenia przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego Odbiorcy z siecią wodociągową lub kanalizacyjną;
- 2) wymagania dotyczące:
  - a) warunków zainstalowania wodomierza głównego,
  - b) warunków zainstalowania urządzenia pomiarowego,
  - c) jakości odprowadzanych ścieków;
- 3) termin ważności warunków przyłączenia.

§ 21. Dostęp do usług Przedsiębiorstwa wyznaczają techniczne możliwości istniejących urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, w szczególności ich stan techniczny, przepustowość, zdolność produkcyjna i lokalizacja nieruchomości.

§ 22. Warunkiem przystąpienia przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej do wykonywania robót przyłączeniowych jest uzgodnienie z podmiotem określonym odpowiednio w § 20 ust. 1 lub 2 Regulaminu dokumentacji technicznej, uzyskanie pozwolenia na budowę lub zgłoszenie budowy, albo wykonania robót budowlanych, zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz zawarcie z Przedsiębiorstwem umowy o przyłączenie do sieci.

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

### **Rozdział 7. Warunki przyłączenia do sieci**

§ 24. 1. Wniosek o wydanie warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej składa się zgodnie z właściwością określoną odpowiednio w § 20 ust. 1 lub 2 Regulaminu,

2. Podmioty, o których mowa w § 20 Regulaminu, wydają warunki przyłączenia do sieci na pisemny wniosek osoby ubiegającej się o ich wydanie, zgodnie z kompetencjami określonymi w § 20 ust. 1 i 2 Regulaminu.

3. Wniosek, powinien zawierać w szczególności:

- 1) oznaczenie wnioskodawcy i adres budowy;
- 2) określenie:
  - a) celu wykorzystania wody,
  - b) charakterystyki zużycia wody,
  - c) rodzaju i ilości, a w przypadku przemysłowych Odbiorców, również jakości odprowadzanych ścieków;
- 3) ogólne informacje określające charakterystykę techniczną obiektu, do którego będzie dostarczana woda.

4. Do wniosku, o którym mowa w ust. 1, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci załącza:

- 1) oświadczenie o posiadaniu tytułu prawnego do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek, z określeniem tego tytułu (np. własność, współwłasność, ograniczone prawo rzeczowe, użytkowanie wieczyste i in.);
- 2) plan sytuacyjny na kopii aktualnej mapy zasadniczej lub mapy jednostkowej przyjętej do państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego określający usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

### **Rozdział 8.**

#### **Sposób dokonywania przez Przedsiębiorstwo odbioru wykonanego przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego**

§ 25. 1. Przedsiębiorstwo ma prawo kontrolować prace związane z wykonywaniem przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych, uczestniczyć w odbiorze tych prac oraz egzekwować usunięcie stwierdzonych w trakcie odbioru niezgodności wykonanych przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych z dokumentacją techniczną.

2. Podmioty określone w § 20 ust. 1 i 2 Regulaminu mają prawo kontrolować wszelkie prace związane z wykonywaniem urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, pod względem zgodności ich realizacji z wydanymi warunkami przyłączenia i uzgodnioną dokumentacją techniczną. W tym celu mają prawo wstępu na plac budowy, zgłaszania osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci zastrzeżeń oraz żądania usunięcia stwierdzonych wad pod rygorem nieodebrania urządzenia, a także mają prawo uczestniczyć w odbiorze tych prac oraz egzekwować usunięcie stwierdzonych w trakcie odbioru niezgodności wykonanych urządzeń z dokumentacją techniczną.

§ 26. 1. Właściciel urządzeń lub Przedsiębiorstwo upoważnione do tego przez Właściciela urządzeń, dokonuje odbioru urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

2. Przedsiębiorstwo uczestniczy w odbiorze urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, udostępnia geodezyjne dane branżowe dotyczące urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych oraz dokonuje odbioru końcowego przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych.

§ 27. Odbiór wykonanych przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych przez Przedsiębiorstwo odbywa się w następujący sposób:

- 1) osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej zgłasza pisemnie do Przedsiębiorstwa rozpoczęcie robót z 7-dniowym wyprzedzeniem; warunkiem dokonania tego zgłoszenia jest spełnienie warunków określonych w § 22 Regulaminu;
- 2) po zakończeniu robót ulegających zakryciu, osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci zgłasza Przedsiębiorstwu gotowość odbioru w otwartym wykopie;
- 3) odbioru w otwartym wykopie dokonuje przedstawiciel Przedsiębiorstwa, po przedstawieniu przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci szkiców geodezyjnych z naniesionymi rzędnymi, koordynatami punktów charakterystycznych oraz potwierdzeniem przez geodetę wykonania prac, zgodnie z uzgodnioną dokumentacją techniczną;
- 4) z przeprowadzonych czynności dokonania odbioru w otwartym wykopie przedstawiciel Przedsiębiorstwa sporządza notatkę służbową;
- 5) montaż wodomierza głównego przez Przedsiębiorstwo następuje na zlecenie osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, po dostarczeniu przez nią pozytywnego wyniku badania próbki wody po zakończeniu robót budowlanych;
- 6) osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej zobowiązana jest:
  - a) zgłosić odbiór końcowy Przedsiębiorstwu po zakończeniu robót budowlanych,
  - b) w trakcie odbioru końcowego dostarczyć oświadczenie o wypełnieniu obowiązku wynikającego z przepisów ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo budowlane (Dz. U. z 2018 r. poz. 1202, z późn. zm.), dotyczącego geodezyjnej inwentaryzacji powykonawczej, obejmującej położenie w gruncie;
- 7) po przekazaniu Przedsiębiorstwu dokumentu, o którym mowa w pkt. 6 lit. b, w celu odbioru końcowego, przedstawiciel Przedsiębiorstwa dokonuje następujących czynności, przy udziale osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej:
  - a) sprawdzenie sprawności działania wykonanego uzbrojenia,
  - b) sprawdzenie oznakowania tabliczkami wykonanego uzbrojenia,
  - c) w przypadku odbioru przyłącza kanalizacyjnego – sprawdzenia studni rewizyjnej, jako punktu włączenia tego przyłącza do sieci oraz drożność przyłącza;
- 8) po dokonaniu czynności opisanych w pkt. 7, pomiędzy osobą ubiegającą się o przyłączenie do sieci i przedstawicielem Przedsiębiorstwa, spisywany jest protokół odbioru końcowego.

## **Rozdział 9.**

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

§ 28. Przedsiębiorstwo zapewnia odpowiednie parametry dostarczanej wody oraz ciągłość dostawy wody i odbioru ścieków, poza przypadkami będącymi następstwami zdarzeń, za które Przedsiębiorstwo nie odpowiada, wywołanymi:

- 1) działaniem siły wyższej (pożar, skażenie ekologiczne, powódź, katastrofalne mrozy, ekstremalne wiatry, uderzenia pioruna, itp.) albo wyłącznie z winy Odbiorcy lub osoby trzeciej, za którą Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności;
- 2) niezawinioną przez Przedsiębiorstwo awarią urządzeń i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych, do czasu wykonania prac niezbędnych, w celu zapobieżenia lub usunięcia skutków awarii;
- 3) brakiem wody na ujęciu lokalnym;
- 4) zanieczyszczeniem wody na ujęciu w sposób niebezpieczny dla zdrowia ludzi;
- 5) potrzebą zwiększenia dopływu wody do hydrantów p.pożarowych;
- 6) uszkodzeniem lub skażeniem instalacji wewnętrznej Odbiorcy;

7) planowanymi pracami konserwacyjno-remontowymi, po uprzednim powiadomieniu o nich Odbiorcy i zapewnieniu dostawy wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi beczkowozami lub z innych źródeł.

**§ 29.** W przypadku wystąpienia przerw w dostawach wody wskutek siły wyższej, to jest wskutek zdarzeń nagłych, nieprzewidzianych i niezależnych od Przedsiębiorstwa oraz niedotrzymania ciągłości usług z innych przyczyn, za które Przedsiębiorstwo nie odpowiada, Przedsiębiorstwo zobowiązane jest:

- 1) niezwłocznie powiadomić o zaistniałej sytuacji Odbiorcę na swojej stronie internetowej lub w sposób zwyczajowo przyjęty;
- 2) niezwłocznie przystąpić do usuwania skutków wystąpienia siły wyższej lub skutków awarii;
- 3) na bieżąco przekazywać informacje, co do przewidywanego czasu trwania przerwy w dostawie wody lub odbioru ścieków;
- 4) uruchomić zastępcze punkty poboru wody rozmieszczone w sposób umożliwiający korzystanie z nich i poinformować Odbiorcę o tej możliwości oraz o lokalizacji tych punktów.

**§ 30. 1.** O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody bądź odbiorze ścieków Przedsiębiorstwo zobowiązane jest powiadomić Odbiorcę na swojej stronie internetowej lub w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na 3 dni przed planowanym terminem prac, a gdyby przerwy lub ograniczenia miały trwać ponad 12 godzin, Przedsiębiorstwo uprzedzi o tym Odbiorcę co najmniej na 5 dni przed terminem prac.

2. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 6 godzin, Przedsiębiorstwo udostępni zastępczy punkt poboru wody, informując Odbiorcę o możliwościach korzystania z tego punktu i jego lokalizacji.

## **Rozdział 10.**

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

**§ 31.** W przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i odprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków, o ile strony nie ustaliły w umowie o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków inaczej, Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania informacji i odpowiedzi, w następujących terminach:

- 1) niezwłocznie – na telefoniczne żądanie udzielenia informacji o aktualnym stanie i planowanych działaniach związanych z usunięciem awarii;
- 2) w ciągu 12 godzin – na telefoniczne żądanie określenia przewidywanego terminu usunięcia przerw i zakłóceń w świadczeniu usług;
- 3) w ciągu 7 dni – na pisemne żądanie usunięcia przerw i zakłóceń;
- 4) w ciągu 14 dni – na pisemne i telefoniczne skargi i zażalenia, wymagające przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.

**§ 32. 1.** Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi, a Przedsiębiorstwo ma obowiązek reklamację uwzględnić, jeżeli zasadność reklamacji jest oczywista i nie budzi wątpliwości stron umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

2. W przypadku stwierdzenia przez Przedsiębiorstwo lub organ Inspekcji Sanitarnej obniżenia jakości dostarczanej wody z winy Przedsiębiorstwa, Odbiorcy przysługuje upust w należności za wodę, po złożeniu przez niego reklamacji, na zasadach określonych w Regulaminie.

**§ 33. 1.** Odbiorca może złożyć reklamację w terminie do 14 dni od dnia, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi, albo od dnia, w którym usługa została wykonana, lub miała być wykonana.

2. Reklamacja wnoszona jest przez Odbiorcę pisemnie i dostarczana do siedziby Przedsiębiorstwa: osobiście, listownie, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub elektronicznego biura obsługi klienta

3. Reklamacja powinna zawierać w szczególności:

- 1) imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres Odbiorcy;
- 2) przedmiot reklamacji;

- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) zgłoszenie roszczenia;
- 5) numer umowy;
- 6) podpis Odbiorcy.

4. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do prowadzenia ewidencji reklamacji w rejestrze reklamacji Przedsiębiorstwa.

5. Reklamacja rozpatrywana jest przez zarząd Przedsiębiorstwa lub przez osobę przez zarząd upoważnioną.

6. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację w terminie nie dłuższym, niż 14 dni od daty wniesienia reklamacji, a w przypadkach szczególnie skomplikowanych – po uprzedzeniu o wydłużonym terminie Odbiorcy, w terminie 30 dni od daty wniesienia reklamacji.

7. Odpowiedź na reklamację udzielana jest przez Przedsiębiorstwo w formie pisemnej.

8. Odpowiedź winna zawierać:

- 1) nazwę Przedsiębiorstwa;
- 2) decyzję o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji;
- 3) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Przedsiębiorstwo, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

9. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację winna zawierać uzasadnienie.

10. W przypadku uznania zasadności reklamacji dotyczącej jakości wody, Przedsiębiorstwo ponosi koszty jej badania, a w przypadku stwierdzenia, że reklamacja była bezpodstawna, koszty badania jakości wody ponosi zgłaszający reklamację Odbiorca.

11. W przypadku uwzględnienia reklamacji, Przedsiębiorstwo powiadamia Odbiorcę o wyniku rozpatrzenia, a także o wysokości i formie rozliczenia przyznanego upustu.

12. Przyznany upust Przedsiębiorstwo zalicza się na poczet przyszłych należności Odbiorcy lub, na wniosek Odbiorcy, wypłaca mu w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.

**§ 34.** W przypadku, gdy Przedsiębiorstwo stwierdzi wystąpienie awarii na przyłączy wodociągowym lub kanalizacyjnym, dokonuje zamknięcia przyłącza i powiadamia o tym fakcie Odbiorcę.

**§ 35. 1.** Przedsiębiorstwo informuje Odbiorcę o obowiązującej w danym roku taryfie, poprzez zamieszczenie zatwierdzonej taryfy albo taryfy tymczasowej na swojej stronie internetowej lub udostępnia ją w punktach obsługi klientów.

2. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania, na życzenie Odbiorcy, lub z własnej inicjatywy, pełnej informacji dotyczącej realizacji usług, w szczególności dotyczącej obowiązującej taryfy.

**§ 36. 1.** Przedsiębiorstwo ma obowiązek bezpłatnie doręczyć egzemplarz niniejszego Regulaminu Odbiorcy, przy zawieraniu z nim umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków oraz umowy o przyłączenie do sieci.

2. Niniejszy Regulamin udostępniony jest w punktach obsługi klientów oraz zamieszczony na stronie internetowej Przedsiębiorstwa.

**§ 37. 1.** Przedsiębiorstwo doręcza Odbiorcy wszelką korespondencję związaną ze świadczeniem usług na wskazany przez niego na piśmie: adres pocztowy, adres poczty elektronicznej lub numer faksu.

2. Korespondencja pomiędzy Odbiorcą a Przedsiębiorstwem może być przesłana listem, listem poleconym na wskazany adres pocztowy, pocztą elektroniczną lub faksem z raportem o jego pozytywnej transmisji.

3. O każdorazowej zmianie adresu pocztowego i poczty elektronicznej Odbiorca zobowiązany jest powiadomić Przedsiębiorstwo w formie pisemnej, niezwłocznie.



**Rozdział 11.****Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe**

§ 38. 1. Ilość wody pobranej z urządzeń zbiorowego zaopatrzenia w wodę na cele przeciwpożarowe ustala się na podstawie pisemnych informacji składanych przez Komendę Miejską Państwowej Straży Pożarnej w Gdańsku Miastu Gdańsk, zawierających m.in. określenie punktów poboru wody. Informacje o ilości pobranej wody Komenda każdorazowo dokumentuje swoimi raportami.

2. Po zaakceptowaniu informacji, o których mowa w ust. 1, Miasto Gdańsk przekazuje je Przedsiębiorstwu cyklicznie, raz na kwartał, do 4-tego dnia miesiąca następującego po upływie kwartału.

3. W przypadku zużycia przez Komendę wody do celów przeciwpożarowych pobranej z urządzeń wodociągowych, z których woda pobierana jest także przez innego Odbiorcę, niż Komenda, informację o ilości wody zużytej na te cele Komenda przekazuje Przedsiębiorstwu w terminie nie dłuższym, niż 3 dni od daty zdarzenia.

4. Za wodę zużytą przez Komendę do celów przeciwpożarowych, pobraną z miejskiej sieci wodociągowej, Przedsiębiorstwo obciąża Miasto Gdańsk, wystawiając fakturę raz na kwartał, na podstawie cen i stawek opłat określonych w aktualnie obowiązującej taryfie.

5. Miasto Gdańsk dokonuje zapłaty należności w terminie 14 dni od dnia otrzymania faktury.

6. Przedsiębiorstwo obciąża Miasto Gdańsk na podstawie cen i stawek opłat określonych w taryfie za wodę pobraną z ulicznych studni i źródeł ulicznych, wodę zużytą do zasilania publicznych fontann i na cele przeciwpożarowe oraz do zraszania publicznych ulic i publicznych terenów zielonych.

**Rozdział 12.****Przepisy końcowe**

§ 39. Wykonanie uchwały powierza się Prezydentowi Miasta Gdańska.

§ 40. Traci moc uchwała nr XLVIII/1640/06 Rady Miasta Gdańska z dnia 16 lutego 2006 r. w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Gdańska (Dz. Urz. Woj. Pom. z 2006 r. Nr 53, poz. 1089), zmieniona uchwałą nr LII/1807/06 Rady Miasta Gdańska z dnia 29 czerwca 2006 r. (Dz. Urz. Woj. Pom. z 2006 r. Nr 94, poz. 1967), uchwałą nr LVI/1896/06 Rady Miasta Gdańska z dnia 26 października 2006 r. (Dz. Urz. Woj. Pom. z 2007 r. Nr 17, poz. 442) i uchwałą nr XVII/404/07 Rady Miasta Gdańska z dnia 29 listopada 2007 r. (Dz. Urz. Woj. Pom. z 2008 r. Nr 5, poz. 141).

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

Przewodnicząca Rady Miasta  
Gdańska

**Agnieszka Owczarczak**