

**OBWIESZCZENIE NR 70/22**  
**RADY MIASTA TORUNIA**  
z dnia 27 stycznia 2022 r.

**w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu uchwały w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasta Toruń.**

1. Na podstawie art. 16 ust. 3 ustawy z dnia 20 lipca 2000 r. o ogłaszaniu aktów normatywnych i niektórych innych aktów prawnych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1461) ogłasza się w załączniku do niniejszego obwieszczenia jednolity tekst uchwały nr 137/19 Rady Miasta Torunia z 23 maja 2019 r. w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasta Toruń (Dz. Urz. Woj. Kuj.-Pom. poz. 3058), z uwzględnieniem zmian wprowadzonych uchwałą nr 687/21 Rady Miasta Torunia z 22 lipca 2021 r. zmieniającą uchwałę w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasta Toruń (Dz. Urz. Woj. Kuj.-Pom. poz. 3924).

2. Podany w załączniku do niniejszego obwieszczenia tekst jednolity uchwały nie obejmuje § 2 uchwały nr 687/21 Rady Miasta Torunia z 22 lipca 2021 r. zmieniającą uchwałę w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasta Toruń, który stanowi:

„§ 2. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia jej ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Kujawsko-Pomorskiego.”.

Przewodniczący Rady Miasta  
Torunia



**Marcin Czyżniewski**

Załącznik do obwieszczenia nr 70/22

Rady Miasta Torunia

z dnia 27 stycznia 2022 r.

UCHWAŁA NR 137/19  
RADY MIASTA TORUNIA  
z dnia 23 maja 2019 r.  
(tekst jednolity)

w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasta Toruń.

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2021 r. poz. 1372 z późn. zm.<sup>1)</sup>) oraz art. 19 ust. 3 – 5 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028) uchwała się, co następuje:

Regulamin dostarczania wody  
i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasta Toruń

**Rozdział 1.**  
**Przepisy ogólne**

§ 1. 1. Regulamin niniejszy dotyczy zbiorowego zaopatrzenia w wodę oraz zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanych na terenie Gminy Miasta Toruń.

2. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.

§ 2. Ilekroć w niniejszym regulaminie mowa o ustawie rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r., poz. 2028). Pozostałe pojęcia użyte w regulaminie mają znaczenie wskazane w ustawie.

§ 3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne prowadzi swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

§ 4. 1. Zawór główny za wodomierzem i pierwsza studzienka kanalizacyjna licząc od strony budynku, a w przypadku jej braku, granica nieruchomości, jest miejscem wydania rzeczy w rozumieniu kodeksu cywilnego, jak również miejscem rozgraniczenia sieci i instalacji wewnętrznej.

2. <sup>2)</sup>Dla rozbudowanej sieci kanalizacyjnej na terenie nieruchomości miejsce, o którym mowa w ust. 1 zostanie określone w warunkach przyłączenia do sieci wodociągowo-kanalizacyjnej.

**Rozdział 2.**  
**Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków**  
**Oddział 1.**

**Prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego**

§ 5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków ma obowiązki:

1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do:

- a) realizacji dostaw wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w ilości nie mniejszej niż 0,5 m<sup>3</sup> na dobę oraz 6 m<sup>3</sup> rocznie,

<sup>1)</sup>Zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2021 r., poz. 1834.

<sup>2)</sup>W brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 1 uchwały nr 687/21 Rady Miasta Torunia z dnia 22 lipca 2021 r. zmieniającej uchwałę w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasta Toruń (Dz. Urz. Woj. Kuj.-Pom. poz. 3924), która weszła w życie z dniem 13 sierpnia 2021 r.

- b) w przypadku dostarczania wody z posiadanej sieci wodociągowej, zapewnienia dostawy wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa mierzonego u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym,
  - c) przyjmowania do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieków wprowadzonych przez odbiorców usług, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m<sup>3</sup> na dobę oraz 6 m<sup>3</sup> rocznie,
  - d) realizacji dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny;
- 2)<sup>3)</sup> wydawać warunki przyłączenia niezbędne do podłączenia do sieci będącej w eksploatacji przedsiębiorstwa oraz uzgadniać przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną;
  - 3) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody;
  - 4) prowadzić okresową kontrolę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne;
  - 5) zapewniać należyte warunki odbioru ścieków oraz zapewnić jakość oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych, oraz przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych;
  - 6) dokonywać na własny koszt napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz przyłączy będących w jego posiadaniu za wyjątkiem uszkodzeń powstałych z winy odbiorcy usług;
  - 7) zapewniać budowę oraz modernizację urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu;
  - 8) informować o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w formie i trybie określonym przepisami ustawy.

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

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

## **Oddział 2.**

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

§ 7. Odbiorca usług ma obowiązek:

- 1) korzystać z instalacji wodociągowej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci, a w szczególności eliminować możliwości wystąpienia skażenia wody w sieci, w tym wskutek cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej lub powrotu ciepłej wody z instalacji centralnego ogrzewania;
- 2) korzystać z instalacji kanalizacyjnej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci oraz nie wprowadzać do urządzeń kanalizacyjnych odpadów i substancji wskazanych w art. 9 ust. 2 ustawy, a w przypadku dostarczania ścieków przemysłowych spełniać warunki wskazane w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 11 ustawy;
- 3) umożliwiać realizację uprawnień przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, o których mowa w art. 7 ustawy;
- 4) prawidłowo utrzymywać i zabezpieczać, w szczególności przed uszkodzeniami mechanicznymi i działaniem niskiej temperatury, wodomierz główny, wodomierz podlicznik, (łącznie ze studzienką),

---

<sup>3)</sup> W brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 2 uchwały, o której mowa w odnośniku 2.

nakładkę radiową oraz urządzenie pomiarowe, a także zapewnić przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu łatwy dostęp do tych urządzeń;

- 5) niezwłocznie zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o stwierdzonym uszkodzeniu wodomierza głównego, wodomierza podlicznika, nakładki radiowej lub urządzenia pomiarowego, w tym o uszkodzeniu plomb;
- 6) zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o planowanych zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci oraz ilość pobieranej wody i odprowadzanych ścieków;
- 7) powstrzymać się od dokonywania jakichkolwiek czynności mogących mieć wpływ na zmianę stanu technicznego urządzeń i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, bez uzgodnienia tego z tym przedsiębiorstwem, w tym nasadzeń drzew i krzewów oraz zabudowy w pasie terenu, w którym zlokalizowana jest sieć;
- 8) zawiadomić przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o posiadanych własnych ujęciach wody w celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków;
- 9) pokryć koszty ponownego przyjazdu pracowników przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w przypadku braku możliwości wykonania uprawnień wymienionych w pkt. 3 z winy odbiorcy usług, gdy poprzedni termin został uzgodniony z odbiorcą usług;
- 10) pokryć koszty wykonanej na zlecenie odbiorcy usług ekspertyzy wodomierza głównego w przypadku, gdy wykonana ekspertyza potwierdziła jego prawidłowe działanie;
- 11) powiadamiać pisemnie przedsiębiorstwo o zmianach własnościowych nieruchomości, zmianach zarządcy lub osób korzystających z lokalu.

§ 8. Odbiorca usług ma prawo do:

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

§ 9. Przedsiębiorstwo jest obowiązane do regularnego informowania Prezydenta Miasta Torunia, o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi nie rzadziej niż raz na kwartał.

### **Rozdział 3.**

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

§ 10. 1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 ustawy.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia zainteresowanym podmiotom informacje o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia przez odbiorców usług dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

3. Postanowienia umów zawieranych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych oraz postanowień niniejszego regulaminu.

4. Umowa może zostać zawarta w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub poza nim. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, odbiorcy usług będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od takiej umowy w terminach i na zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r., poz. 287).

## **Rozdział 4.**

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

§ 11. 1. Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków stanowi aktualna taryfa oraz odpowiednio ilość wody dostarczonej do nieruchomości i ilość odprowadzonych ścieków ustalona zgodnie z art. 27 ustawy.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa cykl rozliczeń obowiązujący odbiorców usług w zależności od lokalnych warunków technicznych i ekonomicznych świadczenia usług, a także postanowień określonych w odrębnych przepisach prawnych.

3. Mogą obowiązywać różne okresy obrachunkowe dla poszczególnych odbiorców usług, taryfowych grup odbiorców usług lub obszaru.

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

§ 12. 1. Zmiana taryfy, zmiana stawki podatku od towarów i usług nie stanowią zmiany umowy i nie wymagają pisemnego aneksu.

2. Szczegółowe warunki prowadzenia rozliczeń za dostawę wody i odprowadzanie ścieków określa umowa.

§ 13. Zatwierdzona przez organ regulacyjny taryfa albo tymczasowa taryfa, o której mowa w art. 24c ust. 4 ustawy, podlega publikacji na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, Biuletynu Informacji Publicznej Gminy Miasta Torunia oraz na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

## **Rozdział 5.**

### **Warunki przyłączenia do sieci**

§ 14. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane zapewnić budowę urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, ustalonych przez gminę w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy oraz miejscowych planach zagospodarowania przestrzennego, w zakresie uzgodnionym w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

2. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości lub korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, zgodnie z art. 15 ust. 4 ustawy.

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

- 1) oznaczenie wnioskodawcy, wraz z danymi umożliwiającymi kontakt z wnioskodawcą;
- 2) adres nieruchomości, której dotyczy wniosek i określenie rodzaju jej zabudowy;
- 3) określenie wielkości przewidywanego poboru wody;
- 4) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju a w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających;
- 5) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub dostarczania ścieków.

4. Do wniosku, o którym mowa w ust. 2 osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci załącza:

- 1) dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek, o ile taki posiada;
- 2) <sup>4)</sup>dwa egzemplarze planu zabudowy lub szkicu sytuacyjnego określającego usytuowanie przyłącza względem istniejących sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i sieci uzbrojenia terenu.

5. <sup>5)</sup>uchylony.

6. Warunki, o których mowa w ust. 5, określają co najmniej:

---

<sup>4)</sup> W brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 3 ppkt a uchwały, o której mowa w odnośniku 2.

<sup>5)</sup> Uchylony przez § 1 pkt 3 ppkt b uchwały, o której mowa w odnośniku 2.

- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego;
- 2) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości;
- 3) wartość ciśnienia w sieci wodociągowej;
- 4) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość;
- 5) informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinien przedłożyć podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci w celu uzgodnienia dokumentacji technicznej lub realizacji przyłącza;
- 6) <sup>6)</sup>uchylony.

7. Warunkiem przystąpienia do wykonania robót przyłączeniowych jest wcześniejsze:

- 1) uzgodnienie dokumentacji technicznej z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym w terminie 14 dni od dnia jej złożenia, z możliwością przedłużenia w uzasadnionych okolicznościach sprawy przypadkach, oraz
- 2) zgłoszenie we właściwym merytorycznie wydziale Urzędu Miasta Torunia lub w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym zamiaru budowy przyłącza, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa budowlanego.

8. <sup>7)</sup>Przed zawarciem umowy przedsiębiorstwo dokonuje odbioru technicznego wykonanego przyłącza w formie protokołu odbioru, celem stwierdzenia czy zostały spełnione warunki przyłączenia.

§ 15. 1. Warunki przyłączenia stanowią podstawę do rozpoczęcia prac projektowych oraz budowlano-montażowych.

2. Określone w klauzuli uzgadniającej projekt budowlany lub projekt wykonawczy próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

3. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w ust. 2 są potwierdzane przez strony w protokołach podczas odbioru.

## **Rozdział 6.**

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

§ 16. 1. <sup>8)</sup> Odbiór przyłącza dokonywany jest na podstawie końcowego odbioru technicznego wg zasad określonych w warunkach przyłączenia.

2. Odbioru dokonuje się przed zasypaniem przyłącza. Odbiór prac ulegających częściowemu zakryciu (zasypaniu) podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).

3. Podmiot przyłączany zobowiązany jest dostarczyć przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu mapy geodezyjnej inwentaryzacji powykonawczej w dwóch egzemplarzach.

4. Protokół końcowego odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:

- 1) datę odbioru;
- 2) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju: wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości;
- 3) rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego;
- 4) skład komisji odbiorowej, w tym: wykonawcę i użytkownika;
- 5) adres nieruchomości do której wykonano podłączenie;
- 6) podpisy członków komisji odbiorowej.

---

<sup>6)</sup> Uchylony przez § 1 pkt 3 ppkt c uchwały, o której mowa w odnośniku 2.

<sup>7)</sup> W brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 3 ppkt d uchwały, o której mowa w odnośniku 2.

<sup>8)</sup> W brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 4 uchwały, o której mowa w odnośniku 2.

5. Protokół końcowy odbioru technicznego stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony zobowiązuje odbiorcę usług do zawarcia umowy.

#### **Rozdział 7.**

#### **Techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych.**

§ 17. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia techniczne możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych zgodnie z wieloletnim planem rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

§ 18. Potencjalni odbiorcy usług mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności usług:

- 1) we właściwym merytorycznie wydziale Urzędzie Miasta Torunia, który udostępnia nieodpłatnie do wglądu:
  - a) studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy,
  - b) miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego,
  - c) niniejszy regulamin,
  - d) warunki udzielania zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków;
- 2) w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym, które udostępnia nieodpłatnie do wglądu:
  - a) wieloletni plan rozwoju i modernizacji,
  - b) niniejszy regulamin.

§ 19. Warunkiem przystąpienia do wykonania przyłącza zgodnie z warunkami przyłączenia wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest wcześniejsze uzgodnienie dokumentacji technicznej przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.

2. Kompletna i prawidłowo opracowana przez uprawnionego projektanta dokumentacja podlega uzgodnieniu przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia złożenia zlecenia. W przypadku złożonych, skomplikowanych, wielobranżowych dokumentacji technicznych termin ulega przedłużeniu do 30 dni kalendarzowych.

#### **Rozdział 8.**

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

§ 20. Wstrzymanie zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców usług w przypadkach, gdy występują warunki stwarzające zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiające świadczenie usług, w szczególności gdy:

- 1) z powodu nagłej awarii sieci nie ma możliwości prowadzenia zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków;
- 2) dalsze funkcjonowanie sieci stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska.

§ 21. 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, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, w tym wskazać, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody, o ile są one możliwe do przewidzenia;
- 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 mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób;
- 3) podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody;

- 4) poinformować odpowiednie gminne dyżurne służby, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług.

#### **Rozdział 9.**

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

§ 22. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia odbiorcom usług należyty poziom obsługi klientów. W tym celu przedsiębiorstwo wyodrębnia komórkę organizacyjną do spraw obsługi klienta.

§ 23. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udzielania na życzenie odbiorcy usług lub z własnej inicjatywy pełnej informacji dotyczącej realizacji usługi, a przede wszystkim informacji objętych regulaminem oraz zawartych w taryfie.

§ 24. 1. W przypadku stwierdzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne lub właściwy organ Inspekcji Sanitarnej obniżenia jakości dostarczanej wody odbiorcy usług przysługuje opust. Opust przysługuje również w przypadku niewykonania poboru próby wody przez przedsiębiorstwo zgodnie z ust. 2.

2. O ocenie jakości wody decyduje przeprowadzony przez akredytowane laboratorium wynik badania laboratoryjnego próby pobranej w obecności przedstawicieli przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego i odbiorcy usług. Poboru próby dokonuje się przy wodomierzu głównym w terminie nie dłuższym niż 4 godziny od telefonicznego zgłoszenia przez odbiorcę usług obniżenia jakości dostarczanej wody na numer telefonu alarmowego przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

§ 25. 1. Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorcy wodociągowo-kanalizacyjnego reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług, w tym w szczególności wysokości opłat za takie usługi.

2. Reklamacje powinny zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo firmę podmiotu zgłaszającego reklamację;
- 2) numer nabywcy, numer umowy lub numer faktury;
- 3) przedmiot reklamacji;
- 4) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 5) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację;
- 6) podpis podmiotu zgłaszającego reklamację.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji w terminie 30 dni od daty jej wpływu w formie pisemnej, chyba że podmiot zgłaszający reklamację wskaże inny sposób kontaktu.

#### **Rozdział 10.**

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

§ 26. Dokonujący poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego zobowiązani są do powiadomienia przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o miejscu pożaru i poborze wody na cele przeciwpożarowe niezwłocznie, nie później jednak niż dzień po zdarzeniu, z zastrzeżeniem § 27.

§ 27. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem miejsca i daty poboru określa pisemna informacja składana przez właściwego komendanta straży pożarnej Gminie Miasta Toruń, która stanowi podstawę do rozliczeń za pobraną wodę.

#### **Rozdział 11.**

##### **Przepisy końcowe**

§ 28. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia jej ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Kujawsko-Pomorskiego.