

**UCHWAŁA NR XXXIX/841/2018  
RADY MIASTA GLIWICE**

**z dnia 12 lipca 2018 r.**

**w sprawie uchwalenia i przekazania projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków  
na terenie Miasta Gliwice organowi regulacyjnemu do zaopiniowania**

Na podstawie art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj.: Dz.U. z 2017r. poz. 328 z późn. zm.) oraz art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym ( tj. Dz.U. z 2018 r., poz.994 z późn.zm.), po dokonaniu analizy projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków opracowanego przez Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. na wniosek Prezydenta Miasta

**Rada Miasta Gliwice  
uchwala, co następuje:**

- § 1. Uchwala się projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Gliwice.
- § 2. Przekazuje się projekt regulaminu, o jakim mowa § 1, Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie w Gliwicach do zaopiniowania.
- § 3. Projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków stanowi załącznik do niniejszej uchwały.
- § 4. Wykonanie niniejszej uchwały powierza się Prezydentowi Miasta Gliwice.
- § 5. Uchwała wchodzi w życie z dniem jej podjęcia.

Przewodniczący Rady Miasta  
Gliwice

**Marek Pszonak**

Załącznik do uchwały Nr XXXIX/841/2018

Rady Miasta Gliwice

z dnia 12 lipca 2018 r.

## **Projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków**

### **Rozdział 1 PRZEPISY OGÓLNE**

**§ 1.** Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego działającego na terenie Miasta Gliwice oraz odbiorców usług korzystających na tym terenie z usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

**§ 2.** 1. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o „ustawie” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. z 2017 r. poz. 328, 1566, 2180 i Dz. U. z 2018 r. poz. 650).

2. Użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty wyższego rzędu, w tym ustawa.

3. W szczególności, zgodnie z art. 2 ustawy, ilekroć w Regulaminie mowa jest o:

- 1) odbiorcy usług - należy przez to rozumieć każdego, kto korzysta z usług wodociągowo-kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej umowy z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym;
- 2) osobie korzystającej z lokalu – należy przez to rozumieć osobę posiadającą tytuł prawny do lokalu lub osobę korzystającą z lokalu o nieuregulowanym stanie prawnym;
- 3) przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym - należy przez to rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców, jeżeli prowadzi działalność gospodarczą w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków, oraz gminne jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, prowadzące tego rodzaju działalność;
- 4) przyłączy kanalizacyjnym - należy przez to rozumieć odcinek przewodu łączącego wewnętrzną instalację kanalizacyjną w nieruchomości odbiorcy usług z siecią kanalizacyjną, za pierwszą studzienką, licząc od strony budynku, a w przypadku jej braku do granicy nieruchomości gruntowej;
- 5) przyłączy wodociągowym - należy przez to rozumieć odcinek przewodu łączącego sieć wodociągową z wewnętrzną instalacją wodociągową w nieruchomości odbiorcy usług wraz z zaworem za wodomierzem głównym;
- 6) sieci - należy przez to rozumieć przewody wodociągowe lub kanalizacyjne wraz z uzbrojeniem i urządzeniami, którymi dostarczana jest woda lub którymi odprowadzane są ścieki, będące w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
- 7) taryfie - należy przez to rozumieć zestawienie ogłoszonych publicznie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków oraz warunki ich stosowania;
- 8) umowie – należy przez to rozumieć umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, o której mowa w art. 6 ustawy;
- 9) urządzeniu pomiarowym – należy przez to rozumieć przyrząd pomiarowy mierzący ilość odprowadzanych ścieków, znajdujący się na przyłączy kanalizacyjnym;
- 10) urządzeniach kanalizacyjnych – należy przez to rozumieć sieci kanalizacyjne, wyloty urządzeń kanalizacyjnych służących do wprowadzania ścieków do wód lub do ziemi oraz urządzenia podczyszczające i oczyszczające ścieki oraz przepompownie ścieków;

11) urządzeniach wodociągowych – należy przez to rozumieć ujęcia wód powierzchniowych i podziemnych, studnie publiczne, urządzenia służące do magazynowania i uzdatniania wód, sieci wodociągowe, urządzenia regulujące ciśnienie wody;

12) wodomierzu głównym - należy przez to rozumieć przyrząd pomiarowy mierzący ilość pobranej wody, znajdujący się na każdym przyłączy wodociągowym.

4. Postanowienia Regulaminu odnoszące się do taryfy znajdują zastosowanie do taryfy tymczasowej w rozumieniu ustawy.

## **Rozdział 2**

### **MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

§ 3. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne ma obowiązek zapewnienia następującego minimalnego poziomu świadczonych usług:

1) ciągłości i niezawodności dostawy wody do nieruchomości dla której zawarto umowę, zgodnie z wydanymi „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”, o ciśnieniu umożliwiającym użytkowanie wody nie mniejszym niż 0,05 MPa i nie większym niż 0,6 MPa, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług, wyznaczonych m.in. strukturą i średnicą przyłącza wodociągowego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług;

2) zapewnienia dostawy wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi, określonej w przepisach wydanych na podstawie art. 13 ustawy ,

3) ciągłości i niezawodności odprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług, wyznaczonych m.in. strukturą i średnicą przyłącza kanalizacyjnego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług;

4) zapewnienia utrzymania i prawidłowego funkcjonowania urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych oraz posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przyłączy wodociągowych i przyłączy kanalizacyjnych;

5) budowy urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;

6) zakupu, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego.

2. Poziom świadczonych usług, za które przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne ponosi odpowiedzialność, stwierdza się w miejscu włączenia przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne uprawnione jest do wprowadzenia ograniczeń w sposobie korzystania z wody przez odbiorców usług w sytuacji niedoboru spowodowanego wyjątkowymi warunkami atmosferycznymi, w szczególności suszą. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne informuje odbiorców usług o wprowadzonym ograniczeniu w sposób zwyczajowo przyjęty.

## **Rozdział 3**

### **SZCZEGÓLWE WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG**

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

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne może posługiwać się wzorcem umownym w postaci ogólnych warunków umów.

§ 5. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków jest zawierana z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.

§ 6. Umowa może być zawarta z osobą, która posiada 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.

§ 7. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne zawiera umowę z osobami korzystającymi z lokali znajdującymi się w budynku wielolokalowym na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, po spełnieniu warunków określonych w ustawie.

§ 8. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia w formie pisemnej wniosku o zawarcie umowy.

2. W przypadku jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne korzysta przy zawieraniu umów z ogólnych warunków umowy, wówczas wraz z projektem umowy doręcza przyszłemu odbiorcy projekt umowy wraz aktualnymi ogólnymi warunkami umowy obowiązującymi w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym.

3. W przypadku jeżeli przyszłym odbiorcą jest konsument w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 2017 r. poz. 459, 933, 1132 i Dz. U. z 2018 r. poz. 398, 650), wówczas przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne zobowiązane jest do wypełnienia obowiązków określonych przepisami ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2017 r. poz. 683 i 2361 i Dz. U. z 2018, poz. 650).

§ 9. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne udostępnia na swojej stronie internetowej aktualnie obowiązujące taryfy, wzory umów oraz ogólne warunki umów o ile się takimi warunkami posługuje.

§ 10. Postanowienia umów zawieranych przez przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne z odbiorcami usług nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron, wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy oraz postanowień Regulaminu.

#### **Rozdział 4**

### **SPOSÓB ROZLICZEŃ W OPARCIU O CENY I STAWKI OPŁAT USTALONE W TARYFACH**

§ 11. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.

§ 12. Długość okresu obrachunkowego określa umowa.

§ 13. 1. Zmiana taryf, w tym wysokości i rodzajów cen i stawek opłat, jak również zmiana grupy taryfowej, do której zaliczony został odbiorca usług, wymaga podania taryf do wiadomości publicznej zgodnie z przepisami ustawy.

2. Stosowanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających z nowych, prawidłowo podanych do wiadomości publicznej, taryf nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne dołącza do umowy w chwili jej zawarcia aktualnie obowiązującą taryfę.

§ 14. 1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne jest faktura.

2. 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 oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali.

## **Rozdział 5**

### **WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI**

**§ 15.** Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci składa przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu wniosek o przyłączenie nieruchomości do sieci, który powinien zawierać co najmniej:

- 1) imię i nazwisko (lub nazwę) wnioskodawcy oraz adres do korespondencji;
- 2) wskazanie nieruchomości, która ma zostać przyłączona do sieci, poprzez podanie jej położenia (miejscowości, nazwy ulicy i numeru lub numeru ewidencyjnego działki);
- 3) określenie ilości przewidywanego poboru wody i jej przeznaczenia;
- 4) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju;
- 5) datę i podpis osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, a w przypadku działania przez pełnomocnika również pisemne pełnomocnictwo.

**§ 16. 1.** Jeżeli spełnione są warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w terminie nie dłuższym niż 30 dni, a w szczególnych przypadkach w terminie 45 dni, od otrzymania prawidłowo wypełnionego wniosku, o którym mowa w § 15 Regulaminu wraz z kompletem załączników, wydaje osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci dokument pod nazwą „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”.

2. Dokument, o którym mowa w ust. 1, powinien co najmniej:

- 1) wskazywać miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej;
- 2) określać ilość wody zapewnianej dla nieruchomości z podziałem na poszczególne cele;
- 3) określać ilość ścieków możliwych do odprowadzenia z nieruchomości;
- 4) wskazywać okres ważności wydanych „Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”, nie krótszy niż 3 lata.

3. Dokument, o którym mowa w ust. 1, może także określać:

- 1) parametry techniczne przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego;
- 2) miejsce zainstalowania wodomierza głównego, wodomierza mierzącego ilość wody bezpowrotnie zużytej lub urządzenia pomiarowego, a także studzienek kanalizacyjnych.

**§ 17.** Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci odrębnym przyłączem wodociągowym i przyłączem kanalizacyjnym.

## **Rozdział 6**

### **TECHNICZNE WARUNKI OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚĆ DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH**

**§ 18. 1.** Dostępność do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniona jest od:

- 1) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych albo ujęcia realizacji takich urządzeń w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
- 2) możliwości technicznych urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, wynikających z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność źródeł wody) lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczenia ścieków (wydajność oczyszczalni),
- 3) posiadania tytułu prawnego do takich urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie wydaje „Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej” w przypadku niewystąpienia przynajmniej jednej z przesłanek określonych w ust. 1.

3. Informacja o braku możliwości wydania „Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej” przekazywana jest osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci w terminie 30 dni od daty wpływu do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego prawidłowo wypełnionego wniosku, o którym mowa w § 15 Regulaminu. Informacja, o której mowa w zdaniach poprzednich, wymaga zachowania formy pisemnej i uzasadnienia.

## **Rozdział 7**

### **SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE WYKONANEGO PRZYŁĄCZA**

**§ 19. 1.** W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej” oraz z projektem przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.

2. Określone w „Warunkach przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej” próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron (odbiorcy usług i przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego).

3. Odcinki przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego ulegające zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru częściowego przed zasypaniem.

**§ 20. 1.** Po zgłoszeniu gotowości do odbioru końcowego przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci oraz dostarczeniu do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego kompletu dokumentów, o których mowa w § 21 ust. 3, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia dostarczenia kompletnej dokumentacji powykonawczej, dokonuje odbioru przyłącza wodociągowego oraz kanalizacyjnego.

2. Dokonanie odbioru przyłączy potwierdzane jest sporządzonym w formie pisemnej protokołem odbioru końcowego, podpisanym przez przedstawiciela przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

**§ 21. 1.** Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego powinno zawierać:

- 1) dane identyfikujące osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci;
- 2) symbol/numer oraz datę uzgodnienia dokumentacji projektowej;
- 3) określenie zlecanych usług oraz rodzaju urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych, których dotyczy wniosek;
- 4) podpis osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.
- 5) termin odbioru proponowany przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci

2. Protokół odbioru technicznego – końcowy przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych powinien zawierać co najmniej:

- 1) adres inwestycji;
- 2) symbol/numer uzgodnień dokumentacji projektowej;
- 3) dane personalne osób dokonujących odbioru;
- 4) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia);

5) ewentualne uwagi dotyczące różnic wykonanego przyłącza wodociągowego oraz kanalizacyjnego w stosunku do uzgodnionej dokumentacji projektowej oraz wydanych warunków technicznych podłączenia do sieci wod.-kan.;

6) podpisy przedstawicieli stron dokonujących odbioru.

3. Załącznikami niezbędnymi do podpisania protokołu odbioru końcowego są:

- 1) inwentaryzacja geodezyjna powykonawcza wykonanych przyłączy;
- 2) protokół próby szczelności przyłącza wodociągowego;
- 3) na żądanie przedstawiciela przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego atesty, deklaracje zgodności bądź aprobaty techniczne materiałów wykorzystywanych do budowy przyłącza wodociągowego oraz kanalizacyjnego.

## **RODZIAŁ VIII**

### **SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI USŁUG I ODPOWIEDNIH PARAMETRÓW DOSTARCZANEJ WODY I WPROWADZANYCH DO SIECI KANALIZACYJNEJ ŚCIEKÓW**

**§ 22.** 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 3 dniowym.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma również obowiązek niezwłocznie poinformować odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza 8 godzin.

3. W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może o zdarzeniach wskazanych w ust. 1 lub 2 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości.

4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

**§ 23.** W przypadku niedotrzymania odpowiednich parametrów dostarczanej wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, w szczególności na swojej stronie internetowej.

## **Rozdział 9**

### **STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG, W TYM SPOSOBY ZAŁATWIANIA REKLAMACJI ORAZ WYMIANY INFORMACJI DOTYCZĄCYCH W SZCZEGÓLNOŚCI ZAKŁÓCEŃ W DOSTAWIE WODY I ODPROWADZANIU ŚCIEKÓW**

**§ 24.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia wszystkim zainteresowanym w swojej siedzibie oraz na swojej stronie internetowej:

- 1) informację o aktualnie obowiązujących taryfach cen i stawek opłat obowiązujących na terenie gminy;
- 2) aktualny tekst Regulaminu;
- 3) aktualny tekst ustawy;
- 4) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody.

**§ 25.** 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane na wniosek, złożony przez odbiorcę usług pisemnie lub za pośrednictwem telefonu, faksu czy elektronicznych środków przekazu, do udzielania wszelkich informacji dotyczących w szczególności:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy;
- 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej;

- 3) występujących zakłóceń w dostawach wody lub odprowadzaniu ścieków;
- 4) występujących awarii urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych;
- 5) planowanych przerw w świadczeniu usług.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne udziela informacji wskazanych w ust. 1 niezwłocznie, jednakże w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia otrzymania wniosku.

3. Jeżeli udzielenie informacji wymaga dokonania ustaleń wymagających okresów dłuższych niż termin wskazany w ust. 2, przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne przed upływem terminu informuje o tym osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielania odpowiedzi. Termin ten nie powinien być dłuższy niż 2 miesiące od dnia złożenia wniosku.

**§ 26.** Dopuszcza się wstrzymanie dostaw wody lub odprowadzania ścieków bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców usług wyłącznie w następujących przypadkach:

- 1) zaistnienie awarii i konieczność jej usunięcia;
- 2) wystąpienie bezpośredniego zagrożenia dla życia, zdrowia lub środowiska związane z funkcjonowaniem sieci;
- 3) działanie siły wyższej, które uniemożliwiło dalsze świadczenie usług;
- 4) zagrożenie prawidłowego funkcjonowania elementów systemu kanalizacyjnego na skutek zrzutu ścieków.

**§ 27. 1.** Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu świadczenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne usługi, w szczególności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi oraz wysokości naliczonej opłaty.

2. Wszystkie reklamacje dotyczące usług można zgłaszać w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego osobiście do protokołu lub w formie pisemnej na jego adres lub w postaci elektronicznej na adres e-mail wskazany przez przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne na stronie internetowej.

3. Odbiorca usług, który składa reklamację, powinien wskazać przedmiot reklamacji, przedstawić okoliczności uzasadniające reklamację oraz wskazać lub dołączyć dokumenty lub inne dowody umożliwiające jej rozpatrzenie.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację i udzielić pisemnej odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia jej wpływu do siedziby przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego.

5. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację winna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.

## **Rozdział 10**

### **WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWOPOŻAROWE**

**§ 28.** Woda do celów przeciwpożarowych jest w szczególności dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne, w tym z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

**§ 29.** Sposób określania należności przysługującej przedsiębiorstwu wodociągowo - kanalizacyjnemu ze strony gminy z tytułu dostawy wody na cele przeciwpożarowe określa umowa zawarta pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo–kanalizacyjnym, gminą oraz jednostką straży pożarnej.

**§ 30.** Odbiorcy usług zobowiązani są do zapewnienia wody do celów przeciwpożarowych indywidualnie, na podstawie odrębnych przepisów.

**§ 31.** Opłatę za wodę do celów przeciwpożarowych można pobierać zgodnie z obowiązującymi taryfami.



**§ 32.** W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda jest dostarczana dla innych odbiorców usług, jednostka straży pożarnej niezwłocznie przekazuje przedsiębiorstwu wodociągowo–kanalizacyjnemu informacje o ilości wody pobranej.