

Projekt

z dnia 1 lipca 2021 r.

Zatwierdzony przez

**UCHWAŁA NR
RADY MIASTA GLIWICE**

z dnia 2021 r.

w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Gliwice

Na podstawie art.19 ust.1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. DzU z 2020 r., poz. 2028) oraz art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. DzU z 2020 r., poz.713 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
uchwała co następuje:**

§ 1. Po zaopiniowaniu przez Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Gliwicach- Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie przyjmuje się projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Z dniem wejście w życie niniejszej uchwały traci moc uchwała rady Miasta Gliwice nr III/36/2019 z dnia 7 lutego 2019 r. w sprawie uchwalenia Regulaminu zbiorowego dostarczania wody i zbiorowym odprowadzaniu ścieków obowiązującego na terenie Miasta Gliwice.

§ 3. Wykonanie niniejszej uchwały powierza się Prezydentowi Miasta Gliwice.

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

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Gliwice

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 (DzU z 2020 r., poz. 2028).

2. 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 w ilości ustalonej w zawartej umowie, zgodnie z wydanymi „Warunkami przyłączenia do sieci”, 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, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę;
- 2) zapewnienia jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi o parametrach określonych w załączniku nr 2 do niniejszej uchwały;
- 3) ciągłości i niezawodności odprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych z nieruchomości, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę;
- 4) zapewnienia utrzymania i prawidłowego funkcjonowania urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych oraz posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przyłączy wodociągowych i przyłączy kanalizacyjnych;
- 5) 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, a warunki wprowadzania ograniczeń określa udzielone mu zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług o wprowadzonym ograniczeniu w sposób zwyczajowo przyjęty.

Rozdział 3. SZCZEGÓŁOWE WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

§ 4. 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.

§ 5. 1. 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.

2. Umowa, o której mowa w ust. 1 zawierana jest m.in. w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

3. Wniosek o zawarcie umowy powinien zawierać:

- 1) imię i nazwisko (lub nazwę) lub REGON, numer NIP (o ile wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą) oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy;
- 2) wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę;
- 3) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też posiada własne ujęcie wody;
- 4) oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków;
- 5) oświadczenie wnioskodawcy na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczoną wodę;
- 6) oświadczenie wnioskodawcy jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy (przemysłowe, bytowe albo komunalne).

§ 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. 1. 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.

2. Wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z osobą korzystającą z lokalu powinien zawierać elementy wskazane w § 5 ust. 3, a ponadto:

- 1) imię i nazwisko oraz adres osoby korzystającej z lokalu, co do którego składany jest wniosek o zawarcie umowy wraz z umocowaniem do złożenia wniosku w imieniu i na rzecz tej osoby;
- 2) wskazanie lokalu, co do którego wnioskodawca chce zawrzeć umowę;
- 3) oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osoby korzystającej z lokalu o zasadach rozliczeń, o których mowa w art. 6 ust. 6 pkt. 3 i 4 ustawy oraz o obowiązku regulowania dodatkowych opłat wynikających z taryf;
- 4) informację o lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych, w tym znajdujących się poza lokalami, o których mowa w art. 6 ust. 6 pkt. 1 oraz 5-7 ustawy.

§ 8. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy. Wniosek, o którym mowa w zdaniu poprzednim, wymaga zachowania formy pisemnej.

2. W przypadku, jeżeli przyszłym odbiorcą jest konsument w rozumieniu art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. z 2020 r. poz. 1740), wówczas przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do wypełnienia obowiązków określonych przepisami ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287).

3. Zawarcie umowy powinno nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku.

Rozdział 4.

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

§ 9. 1. 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.

2. Ilość pobranej wody ustala się:

- 1) na podstawie wskazań wodomierza głównego;

- 2) w przypadku braku wodomierza głównego - na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, zgodnie z definicją określoną w art. 27 ustawy;
- 3) w przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego - na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego działania wodomierza, a gdy nie jest to możliwe - na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje na własny koszt montażu i demontażu własnych wodomierzy w celu wymiany, naprawy, legalizacji, wykonania przeglądów technicznych oraz zmiany średnicy wodomierza w przypadkach uzasadnionych wielkością poboru wody.

4. Ilość odprowadzanych ścieków ustala się:

- 1) na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego;
- 2) w przypadku braku urządzenia pomiarowego - na podstawie umowy, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

5. W rozliczeniach odprowadzanych ścieków, ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy, według zasad określonych w warunkach technicznych montażu dodatkowego wodomierza.

§ 10. Długość okresu obrachunkowego określa umowa.

§ 11. 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.

3. Odczyt wodomierzy będzie następował w terminach przewidzianych w umowie.

Rozdział 5. WARUNKI PRZYŁĄCZENIA DO SIECI

§ 12. Wydawanie „Warunków przyłączenia do sieci” odbywa się w trybie i na zasadach przewidzianych w przepisie art. 19a ustawy.

§ 13. 1. „Warunki przyłączenia do sieci”, o których mowa w § 12 Regulaminu, winny:

- 1) zawierać informacje określone przepisem art. 19a ust. 4 ustawy;
- 2) wskazywać miejsce przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej;
- 3) wskazywać parametry techniczne przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego;
- 4) wskazywać miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, a także studzienek wodomierzowych lub kanalizacyjnych, ewentualnie wodomierza mierzącego ilość wody bezpowrotnie zużytej;
- 5) wskazywać sposób odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego;
- 6) zawierać wykaz dokumentów, które odbiorca usług zobowiązany jest załączyć do protokołu odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.

2. „Warunki przyłączenia do sieci”, o których mowa w § 12 Regulaminu, powinny ponadto zawierać:

- 1) postanowienie, że są aktualne wyłącznie w stanie faktycznym i prawnym, dla którego zostały wydane;
- 2) postanowienie, że nie stanowią podstawy prawnej do korzystania z nieruchomości osoby trzeciej, przez którą ma przebiegać przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne;
- 3) w przypadku, jeżeli jest to uzasadnione warunkami prawidłowej eksploatacji przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego, obowiązek wybudowania urządzenia podnoszącego ciśnienie wody lub przepompowni ścieków.

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

W przypadku dostawy wody dla różnych grup taryfowych dopuszcza się budowę odrębnych przyłączy wodociągowo-kanalizacyjnych.

Rozdział 6.

TECHNICZNE WARUNKI OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚĆ DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH

§ 15. 1. Dostępność do usług przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wyznaczają techniczne możliwości istniejących urządzeń: ich usytuowanie, stan, przepustowość, zdolność produkcyjna, lokalizacja nieruchomości, a także istnienie urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych, gdy spełnione są następujące warunki techniczne:

- 1) parametry techniczne posiadanych urządzeń wodociągowych, wynikających z technologii dostarczania wody, ich usytuowanie w terenie, w szczególności przepustowość i ciśnienie panujące w miejscu planowanego przyłączenia nieruchomości, są odpowiednie do zapewnienia przyszłemu odbiorcy usług dostarczania wody w wymaganej ilości, w tym z odpowiednim strumieniem objętości i pod odpowiednim ciśnieniem, przy zachowaniu warunków dostarczania wody, ustalonych dla przyłączonych już nieruchomości,
- 2) parametry techniczne posiadanych urządzeń kanalizacyjnych, wynikających z technologii odprowadzania i oczyszczania ścieków, ich usytuowanie w terenie, w szczególności przepustowość w miejscu planowanego przyłączenia nieruchomości oraz technologia oczyszczania ścieków, są odpowiednie do zapewnienia przyszłemu odbiorcy usług odprowadzania ścieków w wymaganej ilości, w tym z odpowiednim strumieniem objętości, przy zachowaniu warunków odprowadzania ścieków ustalonych dla przyłączonych już nieruchomości.

3. W celu uzyskania dostępu do usług wodociągowych lub kanalizacyjnych należy wykonać przyłącze o parametrach technicznych zgodnych z uzyskanymi od przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego "Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej" przy uwzględnieniu:

- 1) prowadzenia przyłącza najkrótszą trasą;
- 2) posadowienia przyłącza na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem, z zachowaniem normatywnego spadku w kierunku spływu;
- 3) dojazdu i dostępu do studni rewizyjnych;
- 4) zakazu nasadzeń drzew oraz lokalizowania obiektów małej architektury na trasie przyłącza.

Rozdział 7.

SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§ 16. 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”.

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

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

§ 17. 1. Po zgłoszeniu gotowości do odbioru końcowego przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia w formie pisemnej, dokonuje odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.

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

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

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

2. Protokół odbioru technicznego przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego powinien zawierać:

- 1) adres inwestycji;
- 2) dane personalne osób dokonujących odbioru;
- 3) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia);
- 4) ewentualne uwagi dotyczące różnic pomiędzy wydanymi „Warunkami przyłączenia do sieci” a sposobem realizacji przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.

Rozdział 8.

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

§ 19. 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.

§ 20. 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

§ 21. 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) ujednolicony tekst Regulaminu;
- 3) ujednolicony tekst ustawy;
- 4) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody.

§ 22. 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 terminy wskazane w ust. 2, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przed upływem tych terminów informuje o tym osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielania odpowiedzi. Termin ten nie powinien być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia wniosku.

§ 23. 1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu świadczenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usługi, w szczególności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, wysokości naliczonej opłaty oraz prawidłowości funkcjonowania przyrządów pomiarowych.

2. Wszystkie reklamacje można zgłaszać w dowolnej formie, w szczególności 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 wniesienia, za którą przyjmuje się datę jej wpływu do siedziby przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne uprawnione jest do wstrzymania rozpatrzenia reklamacji w przypadku zaniechania udostępnienia nieruchomości przez odbiorcę.

6. 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

§ 24. 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.

§ 25. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża Miasto Gliwice za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując ceny określone w taryfie.

2. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, jednostka Straży Pożarnej niezwłocznie przekazuje przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu informacje o ilości pobranej wody.

3. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są na podstawie deklaracji właściwej jednostki Straży Pożarnej.

Parametry wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi dostarczanej przez Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o. o. w Gliwicach

Badana cecha	Jednostka	Najwyższe dopuszczalne wartości wskaźników
1,2-dichloroetan/EDC	ug/l	3.0
Akryloamid	ug/l	0.10
Amonowy jon	mg/l	0.5
Antymon	ug/l	5.0
Arsen	ug/l	10
Azotany	mg/l	50
Azoty	mg/l	0.1 w wodzie wprowadzanej do sieci
Bakterie grupy coli	jtk/100ml	0
Barwa	mg/l	akceptowalna dla konsumenta i bez nieprawidłowych zmian zaleca się do 15 mg/l
Benzen	ug/l	1.0
Benzo (a) piren	ug/l	0.010
Bor	mg/l	1
Bromiany	ug/l	10
Bromodichlorometan	ug/l	15
Chloramina	mg/l	0.5
Chlorany	mg/l	-
Chlorek winylu	ug/l	0.50
Chlorki	mg/l	250
Chloroform/Trichlorometan	ug/l	30
Chloryny	mg/l	-
Chrom ogólny	ug/l	50
Clostridium perfringens (łącznie ze sporami)	jtk/100ml	0
Cyjanki ogólne	ug/l	50
Enterokoki	jtk/100ml	0
Epichlorohydryna	ug/l	0.10
Escherichia coli	jtk/100ml	0
Fluorki	mg/l	1.5
Glin	ug/l	200
Indeks nadmanganianowy	mg/l	5.0
Kadm	ug/l	5.0
Magnez	mg/l	7-125
Mangan	ug/l	50
Mętność	NTU	akceptowalna dla konsumenta i bez nieprawidłowych zmian zaleca się do 1.0 NTU
Miedź	mg/l	2.0
Nikiel	ug/l	20
Ogólna liczba mikroorganizmów w temp. (22±2)°C po 72h	jtk/1ml	bez nieprawidłowych zmian 100 jtk w wodzie wprowadzanej do sieci

Ołów	ug/l	10
OWO	mg/l	bez nieprawidłowych zmian
Potas	mg/l	-
Przewodność elektryczna właściwa	μS/cm w 25°C	2500
Rtęć	ug/l	1.0
Badana cecha	Jednostka	Najwyższe dopuszczalne wartości wskaźników
Selen	ug/l	10
Siarczany	mg/l	250
Smak	-	akceptowalny dla konsumenta i bez nieprawidłowych zmian
Sód	mg/l	200
Srebro	mg/l	0.01
Stężenie jonów wodoru (pH)	pH	6.5-9.5
Suma chloranów i chlorynów	mg/l	0.7
Suma Pestycydów	ug/l	0.5
Suma THM	ug/l	100
Suma trichloroetenu i tetrachloroetenu	ug/l	10
Sumaryczna zawartość wapnia i magnezu (twardość ogólna)	mg/l	60-500
Wapń	mg/l	-
WWA	ug/l	0.1
Zapach	-	akceptowalny dla konsumenta i bez nieprawidłowych zmian
Żelazo	ug/l	200

Uzasadnienie

Zgodnie z art. 19 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. DzU z 2020r. poz.2028) Rada Miasta na podstawie zaopiniowanego projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków przez Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Gliwicach- Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie uchwała regulamin. Regulamin ten określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług, w tym:

- 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 przyłączenia 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.