



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA POMORSKIEGO

Gdańsk, dnia 08.02.2023 r.

Poz. 715

OBWIESZCZENIE RADY MIASTA SOPOTU

z dnia 22 grudnia 2022 r.

Rady Miasta Sopotu

w sprawie: ogłoszenia tekstu jednolitego uchwały nr IX/150/2019 Rady Miasta Sopotu z dnia 5 września 2019 r. w sprawie przyjęcia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasta Sopotu

Na podstawie art. 16 ust. 3 ustawy z dnia 20 lipca 2000r. o ogłaszaniu aktów normatywnych i niektórych innych aktów prawnych (Dz. U. z 2019 r. poz.1461) ogłasza się w załączniku do niniejszego obwieszczenia tekst jednolity uchwały nr uchwały IX/150/2019 Rady Miasta Sopotu z dnia 5 września 2019 r. w sprawie przyjęcia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasta Sopotu z uwzględnieniem zmian wprowadzonych uchwałą nr XXVIII/482/2021 Rady Miasta Sopotu z dnia 4 listopada 2021r. (Dz. Urz. Woj. Pomorskiego z dn. 4 listopada 2021 r. poz. 4384)

Przewodniczący Rady Miasta
Sopotu

Piotr Bagiński

Tekst jednolity UCHWAŁY IX/150/2019 Rady Miasta Sopotu

z dnia 5 września 2019 r. w sprawie przyjęcia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasta Sopotu Na podstawie art. 19 ust. 3 i 4 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity z dnia 8 października 2020 r. (Dz.U. z 2020 r. poz. 2028) ze zm.) oraz na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 oraz art. 40 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity z dnia 7 lutego 2022 r. (Dz.U. z 2022 r. poz. 559 ze zm.)

**Rada Miasta Sopotu uchwała,
co następuje:**

§ 1. Przyjmuje się regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasta Sopotu stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Traci moc Uchwała nr XXI/287/2008 Rady Miasta Sopotu z dnia 12 grudnia 2008 r. w sprawie *Regulaminu usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków sanitarnych i wód opadowych świadczonych na terenie Gminy Miasta Sopotu.*

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Prezydentowi Miasta Sopotu.

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

Załącznik do uchwały Rady Miasta Sopotu Nr IX/150//2019 z dnia 5 września 2019 r.**Rozdział 1.
POSTANOWIENIA OGÓLNE**

§ 1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego i właściciela urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzanie ścieków na terenie Gminy Miasta Sopotu.

§ 2. Ilekroć w niniejszym regulaminie mowa jest o ustawie rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz.U. z 2018 r., poz. 1152 z późn.zm). Pojęcia używane w niniejszym regulaminie mają znaczenie nadane im w regulacjach tej ustawy.

**Rozdział 2.
MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO
WODOCIĄGOW-KANALIZACYJNE W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY
I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

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

- a) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do: i. dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, ii. realizacji dostaw wody zgodnie z warunkami przyłączenia nieruchomości do sieci, umową zawartą z odbiorcą usług, w ilości nie mniejszej niż wskazana w lit. b) ppkt i., pod ciśnieniem nie mniejszym niż wskazane w lit. b) ppkt ii. oraz z zachowaniem jakości opisanej w lit. b) ppkt iii., iii. odbioru ścieków o stanie i składzie zgodnym z ustawą oraz przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie i w celu jej wykonania oraz zgodnym z umową zawartą z odbiorcą usług.
- b) dostarczać odbiorcom usług wodę, poprzez jej dostawę do nieruchomości, o której mowa w umowie zawartej z odbiorcą usług zgodnie tą umową, z warunkami technicznymi przyłączenia tej nieruchomości do sieci oraz spełniającej poniższe warunki: i. ilość nie mniejsza niż 0,5m³ na dobę ii. ciśnienie w miejscu określonym w umowie jako miejsce wykonania usługi z tytułu zaopatrzenia w wodę nie mniejsze niż 0,1 MPa, iii. jakość spełniająca wymagania określone przepisami powszechnie obowiązującymi dla wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi o parametrach nie przekraczających wymienionych wartości: żelazo 200 µg Fe/l, mangan 50 µg Mn/l; jon amonowy 0,50 mg NH₄⁺/l, azotany 50 mg NO₃⁻/l, azotyny 0,50 mg NO₂⁻/l, barwa akceptowalna przez odbiorców usług i bez nieprawidłowych zmian, mętność 1 NTU; pH 6,5-9,5 i innych określonych w Rozporządzeniu Ministra Zdrowia,
- c) odbierać od odbiorców usług ścieki zgodnie z warunkami technicznymi przyłączenia tej nieruchomości do sieci oraz zawartą z nimi umową w ilości nie mniejszej niż 0,5m³ na dobę,
- d) dostarczyć odbiorcy usług wodę z sieci wodociągowej na podstawie zawartej z nim pisemnej umowy,
- e) odbierać od odbiorcy usług ścieki na podstawie pisemnej umowy zawartej z odbiorcą usług,
- f) spełniać obowiązki informacyjne opisane w niniejszym regulaminie.

2. Przedsiębiorstwo przyjmuje do sieci kanalizacyjnej w sposób ciągły ścieki odpowiadające warunkom tj. o stanie i składzie oraz w ilości określonej w umowie zawartej z odbiorcą usług, warunkach przyłączenia nieruchomości do sieci oraz przepisach powszechnie obowiązujących, które nie stanowią zagrożenia dla:

- a) zdrowia lub życia ludzi, w tym osób obsługujących urządzenia kanalizacyjne,
- b) konstrukcji budowlanych i wyposażenia technicznego urządzeń kanalizacyjnych,
- c) procesu oczyszczania ścieków,
- d) składu osadów ściekowych w sposób uniemożliwiający ich gospodarcze wykorzystanie.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa dopuszczalne wskaźniki zanieczyszczeń odbieranych ścieków jak również kontroluje czy jakość przyjmowanych ścieków jest zgodna z obowiązującymi przepisami.

Rozdział 3.

WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

§ 4. 1. Skreślony[#]

2. Warunkiem zawarcia umowy w przedmiocie dostarczania wody i odprowadzania ścieków jest wystąpienie z wnioskiem do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

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

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia zainteresowanym podmiotom informacje o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o dokumentach przedstawianych przez odbiorców usług w celu podpisania umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umowy, w szczególności poprzez zamieszczenie tych informacji na stronie internetowej przedsiębiorstwa, w siedzibie przedsiębiorstwa oraz w punkcie obsługi klienta.

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

6. Umowa, o której mowa w ust.1, może zostać zawarta w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub poza tym lokalem.

7. W przypadku zawierania umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, przedsiębiorstwo dostarcza wnioskodawcy dwa egzemplarze projektu umowy w celu ich podpisania przez wnioskodawcę i zwrotu do przedsiębiorstwa, które po podpisaniu umowy przekazuje jeden jej egzemplarz wnioskodawcy.

8. W sytuacji zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, odbiorcy usług będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od takiej umowy w terminach i zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tj. Dz.U. z 2019, poz.134 z późn. zmianami).

Rozdział 4.

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

§ 5.1. Umowa zawierana przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcą usług o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawiera ceny i stawki opłat wynikające z aktualnie obowiązującej taryfy oraz określa długość okresu rozliczeniowego, sposób i terminy zapłaty za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo na rzecz odbiorcy usług.

2. Podstawę do ustalania ilości wody dostarczonej do nieruchomości stanowią wskazania wodomierza głównego, a w przypadku lokalu w budynkach wielolokalowych, z uwzględnieniem postanowień ust.7 i ust.8, wskazania wodomierza głównego i wodomierzy przy punktach czerpalnych.

3. Ustalenie ilości wody bezpowrotnie zużytej np. do podlewania terenów zielonych następuje na podstawie wskazań wodomierza dodatkowego.

4. Wskazania wodomierzy, wodomierzy przy punktach czerpalnych, dodatkowych wodomierzy do pomiaru wody bezpowrotnie zużytej, odczytuje przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w okresach określonych w umowie.

5. Jeżeli w umowie nie postanowiono inaczej, odczyty wodomierzy dokonywane są w takich samych okresach rozliczeniowych, różnych dla poszczególnych grup odbiorców usług.

6. W umowie łączącej przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcą usług może zostać wprowadzona możliwość dokonywania odczytów wodomierzy samodzielnie przez odbiorcę usług, których wyniki przekazuje on przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu.

7. Dla potrzeb rozliczeń z osobami korzystającymi z lokali w budynkach wielolokalowych oraz z właścicielem lub zarządcą tego budynku w umowie może zostać wprowadzona możliwość prowadzenia rozliczeń za dostarczoną wodę / odprowadzane ścieki na podstawie prognozy ilości usług, które mają być świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

8. Dla potrzeb rozliczeń z osobami korzystającymi z lokali w budynkach wielolokalowych w umowie może zostać wprowadzona możliwość prowadzenia rozliczeń za dostarczoną wodę/odprowadzane ścieki na podstawie raportów sporządzanych przez właściciela lub zarządcę budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, określających:

- a) wskazania wodomierza głównego,
- b) ilość wody dostarczonej w danym okresie rozliczeniowym do poszczególnych lokali, z których korzystają osoby będące stronami umów z przedsiębiorstwem,
- c) wskazania wodomierza dodatkowego,
- d) różnicę między wskazaniami wodomierza głównego i ilością wody, o której mowa w lit.b), z uwzględnieniem wskazań wodomierza dodatkowego, o którym mowa w lit.c).

9. W przypadku nieprzekazania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu raportu, o którym mowa w ust.8 w terminie określonym w umowie, przedsiębiorstwo ustala należności za dostarczoną wodę/odprowadzone ścieki, zgodnie z regułami opisanymi w ust.2-5 oraz § 6 ust.1-4.

10. Skreślony.^{1#}

11. W sytuacji stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody zgodnie z uregulowaniami przepisów wykonawczych do art.27 ust.2 ustawy.

12. Postanowienia ust.11 znajdują także zastosowanie w sytuacji, gdy:

- a) nie dokonano odczytu z powodu braku dostępu do wodomierza głównego i/lub urządzenia pomiarowego,
- b) odbiorca usług nie przekazał przedsiębiorstwu danych o wskazaniach wodomierza głównego i/lub urządzenia pomiarowego. W przypadku jednak, gdy na skutek okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi odbiorca usług, ustalenie należności w sposób wskazany w ust.11 nie jest możliwe, przedsiębiorstwo stosuje uregulowanie ust.10 tj. ustala należność w oparciu o przeciętne normy zużycia wody wynikające z przepisów wykonawczych do art.27 ust.3 ustawy.

13. Faktura wystawiona w oparciu o ustalenia opisane w ust.12 zostanie skorygowana w przypadku stwierdzenia rozbieżności między ustaleniem dokonany przez przedsiębiorstwo zgodnie z tym uregulowaniem a rzeczywistą ilością pobranej wody i/lub odprowadzonych ścieków, ustaloną po wystawieniu tej faktury.

14. Jeżeli w umowie zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług przewidziano rozliczenia z tytułu zaopatrzenia w wodę i odprowadzanie ścieków w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, przedsiębiorstwo, bez dokonywania zmiany zawartej umowy, dostosowuje wysokość należności za świadczone usługi odpowiednio do liczby przebywających na terenie nieruchomości osób. Liczba ta określana jest na podstawie pisemnego oświadczenia odbiorcy usług.

§ 6. 1. Podstawę do ustalania ilości ścieków odprowadzanych z nieruchomości stanowią wskazania urządzenia pomiarowego.

2. Wskazania urządzenia pomiarowego odczytuje przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w okresach określonych w umowie.

3. W umowie łączącej przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcą usług może zostać wprowadzona możliwość dokonywania odczytów urządzenia pomiarowego samodzielnie przez odbiorcę usług, których wyniki przekazuje on przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu.

4. Jeżeli w umowie nie postanowiono inaczej, urządzenia pomiarowe są odczytywane w takich samych okresach rozliczeniowych, różnych dla poszczególnych grup odbiorców usług.

5. Skreślony^{1#}

6. Rozliczenia za odprowadzane ścieki w przypadku niedokonania odczytu z powodu braku dostępu do urządzenia pomiarowego lub nieprzekazania przedsiębiorstwu przez odbiorcę usług danych o wskazaniach tego urządzenia reguluje § 5 ust.12.

7. Podstawą naliczenia opłaty za ścieki, których stan i skład przekracza parametry określone zgodnie z obowiązującymi przepisami (w dalszej części zwana opłatą) jest dodatkowy ładunek zanieczyszczeń, obliczony jako różnica między ładunkiem całkowitym stwierdzonym na podstawie próbek ścieków pobranych w czasie kontroli, a ładunkiem dopuszczalnym.

8. Po stwierdzeniu przekroczenia dopuszczalnego/ych ładunku/ów zanieczyszczeń przedsiębiorstwo określa dobowy wymiar opłaty wynikającej z obowiązującej taryfy oraz termin rozpoczęcia jej naliczania, o czym powiadamia odbiorcę usług na piśmie w terminie nie późniejszym niż 14 dni od daty uzyskania wyników kontroli, załączając do powiadomienia wyniki pomiarów wraz z naliczeniem dobowego wymiaru opłaty.

9. Opłata ustalana jest w następujący sposób:

- a) w przypadku przekroczenia dopuszczalnych ładunków równocześnie w kilku wskaźnikach zanieczyszczeń w poszczególnych kategoriach obowiązującej taryfy za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, wymiar opłaty ustalany jest przyjmując ten ze wskaźników w każdej z kategorii, którego przekroczenie pociąga za sobą wyższą opłatę,
- b) w przypadku przekroczenia dopuszczalnych wartości równocześnie we wskaźnikach zanieczyszczeń kategorii I, II, lub III, wymiar opłaty ustala się jako sumę opłat ustalonych we wszystkich tych kategoriach,
- c) do naliczania opłaty za przekroczenia dopuszczalnych wskaźników zanieczyszczenia ścieków przyjmowany jest wynik podany w sprawozdaniu z badań, bez uwzględniania niepewności pomiaru.

10. Dobowy wymiar opłaty ulega zmianie na wniosek odbiorcy usług, gdy wykaże on, że wielkość przekroczeń stwierdzonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne uległa zmianie albo gdy przedsiębiorstwo w wyniku przeprowadzonej kontroli ustali, że ustało naruszenie stanu i składu odprowadzanych ścieków.

11. Wniosek, wymieniony w ust.10, powinien zawierać:

- a) wyniki pomiarów stanu i składu ścieków dokonanych w miejscach i przy zachowaniu warunków zastosowanych w czasie stwierdzenia danego przekroczenia, uzyskane nie wcześniej, niż 14 dni przed złożeniem wniosku,
- b) informację o sposobie osiągnięcia przez odbiorcę usług ograniczenia przekroczenia ładunku zanieczyszczeń.

12. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest ustosunkować się do wniosku opisanego w ust.11 w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia jego otrzymania. Jeżeli w tym terminie przedsiębiorstwo stwierdzi, że pomimo złożonego wniosku przekroczenie nie uległo zmianie lub że jest ono wyższe, niż wynika to z przedstawionych przez odbiorcę usług wyników pomiarów, w pierwszym przypadku obowiązuje dotychczasowa opłata za przekroczenia a w drugim przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ustala nowy dobowy wymiar opłaty począwszy od dnia stwierdzenia przekroczeń po wpłynięciu do przedsiębiorstwa wniosku odbiorcy usług.

13. Jeżeli przedsiębiorstwo nie zakwestionuje zasadności wniosku odbiorcy usług, o którym mowa w ust.10-11 w terminie 30 dni od daty jego doręczenia, nowy dobowy zgodny z wnioskiem odbiorcy usług wymiar opłaty ustala się od dnia wykonania pomiarów przez odbiorcę usług.

14. Przedsiębiorstwo działając na wniosek odbiorcy usług lub z własnej inicjatywy przeprowadza ponowne kontrole stanu ścieków odprowadzanych do sieci. Jeżeli w ich trakcie przedsiębiorstwo stwierdzi ustanie naruszeń stanu i/lub składu odprowadzanych ścieków, zaprzestaje naliczania od dnia wpłynięcia wniosku odbiorcy usług w przypadku kontroli przeprowadzanej na wniosek odbiorcy usług lub od dnia dokonania kontroli przez przedsiębiorstwo w przypadku działania przez nie z inicjatywy własnej.

Rozdział 5.

WARUNKI TECHNICZNE OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚCI DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH

§ 7. Ustala się następujące warunki techniczne określające możliwość dostępu o usług wodociągowo-kanalizacyjnych:

- a) przyłącza wodociągowe należy wykonać z rur PE i - z zachowaniem wielkości wskazanej w lit. b) - o średnicy dostosowanej do projektowanego przepływu. W uzasadnionych przypadkach przyłącza te mogą być wykonane z innych materiałów przeznaczonych do przesyłu wody,

- b) minimalna średnica przyłącza wodociągowego wynosi 40mm,
- c) jak najbliżej miejsca włączenia przyłącza wodociągowego do sieci należy wmontować zasuwę odcinającą zawór a jej obudowę należy wyposażyć w skrzynkę uliczną w celu zabezpieczenia prawidłowej jej eksploatacji,
- d) przyłącze wodociągowe należy zakończyć podejściem tj. gniazdem wodomierzowym służącym do zamontowania wodomierza głównego,
- e) przebieg i zagłębienie przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego należy prowadzić możliwie najkrótszą, bezkolizyjną trasą, z jak najmniejszą liczbą załamań , z uwzględnieniem strefy przemarzania gruntu lub z uwzględnieniem zabezpieczenia przed takim przemarzaniem.
- f) należy zapewnić możliwość dostępu do studni wodomierzowej,
- g) za każdym zestawem wodomierza głównego od strony instalacji należy zastosować zabezpieczenie uniemożliwiające wtórne zanieczyszczenie wody zgodnie z wymaganiami dla przepływów zwrotnych,
- h) przyłącza kanalizacyjne należy wykonać z rur PCV i - z zachowaniem wielkości wskazanej w lit. i) - o średnicy dostosowanej do projektowanego przepływu o grubości ścianki dostosowanej do obciążenia terenu , w którym są one lokalizowane,
- i) minimalna średnica przyłącza kanalizacyjnego wynosi 160mm,
- j) pierwsza studnia na przyłączy kanalizacyjnym od strony sieci kanalizacyjnej powinna być zlokalizowana bezpośrednio za granicą nieruchomości przyłączanej do sieci,
- k) należy zapewnić możliwość dostępu do rewizyjnej na przyłączy kanalizacyjnym,
- l) rozwiązania projektowe dotyczące odprowadzania ścieków z obiektu winny gwarantować zabezpieczenie obiektu przed przepływem zwrotnym.
- m) lokalizacja przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych oraz studzienek na nich powinna uwzględniać pasy ochronne urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

Rozdział 6. WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI

§ 8. 1. Skreślony^{1#}

2. Z wnioskiem o przyłączenie nieruchomości do sieci wystąpić mogą osoby, które:

- a) posiadają tytuł prawny do korzystania z tej nieruchomości,
- b) korzystają z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym,

3. Wniosek o przyłączenie nieruchomości do sieci oprócz elementów treści wskazanych w ustawie o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków określa :

- a) rodzaj i parametry wewnętrznej instalacji wodociągowej i/lub kanalizacyjnej w nieruchomości, której dotyczy wniosek,
- b) informacje określające charakterystykę techniczną obiektu, do którego będzie dostarczana woda/ z którego odprowadzane będą ścieki,
- c) planowany termin rozpoczęcia poboru wody i/lub zrzutu ścieków¹

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo kanalizacyjne może opracować i umożliwić odbiorcom usług korzystanie z formularza wniosku o wydanie warunków przyłączenia nieruchomości do sieci. Skorzystanie przez odbiorców usług z takiego formularza nie jest obowiązkowe. Przedsiębiorstwo wodociągowo kanalizacyjne zobowiązane jest do przyjęcia oraz rozpatrzenia wniosku o przyłączenie nieruchomości do sieci złożonego bez zastosowania takiego formularza a spełniającego wymagania określone dla takiego wniosku w ustawie.¹

5. W sytuacji opisanej w ust.4 formularz wniosku musi spełniać wymagania określone dla wniosku o przyłączenie nieruchomości do sieci określone ustawą i jest udostępniony przez przedsiębiorstwo wodociągowo kanalizacyjne zgodnie z uregulowaniem paragrafu 20 ust.2.¹

§ 9. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci warunki przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej (w dalszej części zwane warunkami przyłączenia) w formie pisemnej, dokumentowej lub elektronicznej zgodnej ze złożonym do przedsiębiorstwa wnioskiem.¹

2. Warunki przyłączenia wydawane są przez przedsiębiorstwo urządzeń z uwzględnieniem interesu wnioskodawcy oraz z uwzględnieniem:

- a) bezpieczeństwa, poprawności i efektywności funkcjonowania urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych,
- b) wymagań bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, a w szczególności przepisów prawa budowlanego.¹

3. Skreślony¹

4. Skreślony¹

5. Skreślony¹

6. Warunki przyłączenia zawierają co najmniej:

- a) wskazanie miejsca i sposobu przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego,
- b) potwierdzenie lub ustalenie maksymalnej ilości wody dostarczanej do nieruchomości, potwierdzenie lub ustalenie maksymalnej ilości ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość,
- c) informacje o konieczności przeprowadzenia prób i odbiorów częściowych oraz końcowego przy udziale właściciela urządzeń,
- d) informacje dotyczące dalszego postępowania w sprawie przyłączenia nieruchomości do sieci, w tym dotyczące konieczności zgłoszenia gotowości przyłącza do dokonania przez przedsiębiorstwo włączenia do sieci i odbioru przyłącza.^{1#}

7. W uzasadnionych przypadkach przedsiębiorstwo uprawnione jest do ustalania szczegółowych wymagań technicznych dotyczących przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego oraz wewnętrznej instalacji wodociągowej i/lub kanalizacyjnej, jak również warunków ich eksploatacji. Wymagania te nie mogą być niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa a ich ustalenie musi być przez przedsiębiorstwo uzasadnione.¹

8. Przedsiębiorstwo uprawnione jest do żądania, aby odbiorca usług wykonał na granicy nieruchomości studzienkę wodomierzową, jeżeli:

- a) nieruchomość gruntowa nie jest zabudowana,
- b) nie istnieje żadne pomieszczenie nadające się do zamontowania wodomierza głównego, które spełnia wymagania określone przepisami prawa.¹

9. Przedsiębiorstwo ma obowiązek na żądanie wnioskodawcy udzielić mu informacji i wyjaśnień dotyczących warunków przyłączenia do sieci jak również ustosunkować się do zgłaszanych przez niego wniosków i propozycji.¹

10. Skreślony¹

11. Skreślony¹

Rozdział 7.

SPOSÓB DOKONYWANIA PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO I WŁAŚCICIELA URZĄDZEŃ ODBIORU WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§ 10. 1. Przedsiębiorstwo i właściciel urządzeń dokonują sprawdzenia przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych przed i po ich uruchomieniu.

2. W ramach sprawdzenia odbieranego przyłącza, przedsiębiorstwo ocenia zgodność wykonanych prac z wydanymi przez nie warunkami przyłączenia nieruchomości do sieci oraz z planem sytuacyjnym lub projektem przyłącza, jeżeli projekt taki był sporządzony.¹

3. W ramach odbioru wykonanego przyłącza kanalizacyjnego przedsiębiorstwo ma prawo sprawdzić wewnętrzną instalację kanalizacyjną w nieruchomości odbiorcy usług w celu ustalenia, czy nie są do niej wprowadzane wody opadowe, roztopowe lub drenażowe oraz czy została ona wyposażona w urządzenia wskazane w wydanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo kanalizacyjne warunkach przyłączenia do sieci i/lub w projekcie przyłącza, jeżeli taki projekt był wykonany.¹

4. W przypadku, gdy czynności, o których mowa w ust.1- 3 doprowadzą do stwierdzenia wad w przyłączy wodociągowym lub kanalizacyjnym, albo w wewnętrznej instalacji kanalizacyjnej, przedsiębiorstwo i właściciel urządzeń są upoważnieni do odmowy odbioru przyłącza do czasu ich usunięcia.

5. Dla potrzeb uregulowania ust.4 wady przyłącza oznaczają stwierdzone niezgodności wykonanego przyłącza z dokumentacją projektową jeżeli była sporządzana, warunkami przyłączenia wydanymi przez właściciela urządzeń, nie spełnienie warunku opisanego w ust.2, istnienie połączenia wewnętrznej instalacji kanalizacyjnej w nieruchomości odbiorcy usług z odbiornikiem wód opadowych lub roztopowych, brak wyposażenia wewnętrznej instalacji kanalizacyjnej w nieruchomości odbiorcy usług w urządzenia wymagane dla rodzaju ścieków, który ma być odprowadzany z nieruchomości odbiorcy usług.

6. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić odbioru wykonanego przyłącza, jeżeli zostało ono wykonane bez warunków przyłączenia nieruchomości do sieci albo zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami albo pomimo stwierdzonych wad wymienionych w ust.5 nie zostały one usunięte lub gdy przeprowadzenie odbioru jest niemożliwe ze względu na zasypanie przyłącza.

§ 11. 1. Próby i odbiory częściowe oraz końcowe określone w warunkach przyłączenia są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, właściciela urządzeń oraz odbiorcy usług, a ich wyniki potwierdzane są w zapisach sporządzanych na tę okoliczność protokołach.

2. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) winny być zgłaszane do odbioru przed ich zasypaniem.

§ 12. 1. Po zgłoszeniu przez odbiorcę usług lub jego przedstawiciela gotowości do odbioru, przedsiębiorstwo i właściciel urządzeń uzgadnia jego termin. Termin ten nie powinien być późniejszy niż 3 dni robocze od daty doręczenia przedsiębiorstwu zgłoszenia gotowości do odbioru.

2. Właściciel urządzeń przy udziale przedsiębiorstwa sporządza protokół odbioru technicznego przyłącza w ciągu 7 dni od daty dostarczenia przez odbiorcę usług kompletnej dokumentacji wymaganej w warunkach przyłączenia oraz przez przepisy powszechnie obowiązujące.

§ 13. 1. Zgłoszenie odbioru przyłącza powinno zawierać, co najmniej:

- a) dane identyfikujące wnioskodawcy i wykonawcy przyłącza oraz adres przyłączanej nieruchomości,
- b) numer wydanych przez przedsiębiorstwo warunków przyłączenia nieruchomości do sieci,^{1#}
- c) proponowany przez zgłaszającego termin odbioru,

2. Protokół odbioru przyłącza powinien zawierać, co najmniej:

- a) dane wskazane w ust.1 lit.a), b) i c),
- b) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia),
- c) przeznaczenie wody oraz rodzaj odprowadzanych ścieków (zgodnie z warunkami przyłączenia nieruchomości do sieci),
- d) uwagi dotyczące różnic pomiędzy wydanymi warunkami przyłączenia lub jego dokumentacją a zrealizowanym przyłączem – jeżeli wystąpią,
- e) wyniki sprawdzenia dokonanego zgodnie z § 10 ust.3 – jeżeli dotyczy to odbieranego przyłącza,
- f) dane i podpisy osób biorących udział w czynnościach odbioru.^{1#}

3. Jeżeli w uzgodnionym dniu odbioru przyłącza wnioskujący o dokonanie odbioru jest nieobecny w trakcie przeprowadzania odbioru lub odmawia złożenia podpisu na przygotowanym protokole odbioru, protokół ten podpisuje osoba przeprowadzająca w imieniu przedsiębiorstwa wodociągowo kanalizacyjnego odbiór przyłącza wskazując przyczyny braku podpisu wnioskodawcy.¹

Rozdział 8.**SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI USŁUG I ODPOWIEDNIH PARAMETRÓW DOSTARCZANEJ WODY I WPROWADZANYCH DO SIECI KANALIZACYJNEJ ŚCIEKÓW**

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

- 1) poinformować odbiorców usług o takich przypadkach, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody, zgodnie z postanowieniami § 3,
- 2) w sytuacji uregulowanej w § 16 zapewnić odbiorcom usług zastępcze punkty poboru wody oraz poinformować odbiorców usług o lokalizacji takich punktów,
- 3) podjąć bez zwłoki niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- 4) poinformować właściciela urządzeń oraz odpowiednie gminne dyżurne służby, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług.

§ 15. 1. W przypadku planowanych ograniczeń w dostawie wody i/lub odprowadzaniu ścieków powodowanych koniecznością przeprowadzenia planowanych prac eksploatacyjnych np. konserwacyjnych, remontowych, modernizacyjnych sieci przedsiębiorstwo ma obowiązek powiadomić odbiorców usług o planowanej przerwie w dostawie wody i/lub odbiorze ścieków, poprzez powieszenie informacji na drzwiach wejściowych do budynków w rejonie, w którym przerwa ma nastąpić, poprzez zamieszczenie informacji na ogólnodostępnej tablicy ogłoszeń w lokalu przedsiębiorstwa oraz na ogólnodostępnej witrynie internetowej oraz poprzez środki masowego przekazu:

2. najpóźniej na 3 dni przed planowanym terminem przerwy – jeżeli ma ona trwać krócej niż 5 godzin lub
3. najpóźniej na 7 dni przed planowanym terminem przerwy – jeżeli ma ona trwać dłużej niż 12 godzin.

4. W powiadomieniu, o którym mowa w ust.1 przedsiębiorstwo podaje obszar, w którym wystąpi/ą przerwa/y i przewidywany czas jej/ich trwania.

5. O przerwach w świadczeniu usług spowodowanych wystąpieniem innych, niż planowane okoliczności jak np. awaria sieci, potrzeba zwiększenia dopływu wody do hydrantów pożarowych, wydanie decyzji przez inspekcję sanitarną, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powiadamia niezwłocznie odbiorców usług w środkach masowego przekazu oraz poprzez ogłoszenie na stronie internetowej.

§ 16. 1. W przypadku, gdy niedotrzymanie ciągłości usług w zakresie zaopatrzenia w wodę trwa dłużej niż 5 godzin, przedsiębiorstwo zobowiązane jest zapewnić odbiorcom usług zaopatrzenie w wodę z zastępczego źródła, np. beczkowni, informując odbiorców usług o jego lokalizacji w sposób określony w § 15 ust.1.

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

3. Sposób postępowania określony w ust.1 i 2 ma zastosowanie również w przypadku, gdy jakość wody nie spełnia wymagań określonych przepisami prawa.

§ 17. 1. Odbiorca usług odprowadza do sieci kanalizacyjnej ścieki, których stan i skład odpowiada wskaźnikom określonym w przepisach i umowie.

2. Przez stan ścieków należy rozumieć temperaturę, odczyn (pH) i przewodność elektryczną właściwą, zaś przez skład ścieków – stężenie zanieczyszczeń zawartych w ściekach.

3. W uzasadnionych przypadkach przedsiębiorstwo może w umowie ustalić dla danego odbiorcy wartości wyższe lub niższe od dopuszczalnych wskaźników zanieczyszczeń, określonych obowiązującymi przepisami.

4. Przedsiębiorstwo ma prawo wydawania i egzekwowania zaleceń mających na celu poprawę stanu i składu ścieków wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych.

5. W celu ustalenia, czy ilość i jakość ścieków jest zgodna z obowiązującymi warunkami określonymi w przepisach i umowie, przedsiębiorstwo ma prawo pobierać do analizy laboratoryjnej próby ścieków w punkcie kontroli ścieków, zwanym dalej „punktem kontrolnym”, ustalonym w sposób opisany w § 18.

§ 18. 1. Przedsiębiorstwo ustala lokalizację punktu kontrolnego w taki sposób, że punkt ten znajduje się najbliżej miejsca zmieszania wszystkich ścieków wytwarzanych przez odbiorcę usług.

2. Przedsiębiorstwo ustala więcej niż jeden punkt kontrolny, gdy ścieki z nieruchomości odprowadzane są więcej niż jednym przyłączem kanalizacyjnym.

3. Przedsiębiorstwo zawiadamia na piśmie odbiorcę usług o lokalizacji punktu kontrolnego, ustalonego z ust.1 lub 2.

4. Jeżeli ustalona zgodnie z ust.1 lokalizacja punktu kontrolnego nie zapewnia rzetelności kontroli ilości i jakości ścieków odprowadzanych przez odbiorcę usług, a nie ma możliwości wskazania innej lokalizacji, przedsiębiorstwo może zobowiązać odbiorcę usług do dokonania niezbędnych zmian technicznych w zakresie zapewniającym rzetelność kontroli.

5. Stan i skład ścieków ustalane są na podstawie wyników badań próbek pobranych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w obecności przedstawiciela odbiorcy usług, a jeżeli odprowadzanie ścieków trwa krócej niż jedna godzinę – na podstawie jednego pomiaru.

6. Odbiorca usług nie może odmówić poddania się kontroli ani jej utrudniać. W przypadku, gdy pomimo zawiadomienia o kontroli przedstawiciel odbiorcy usług nie stawi się w punkcie kontrolnym, przedstawiciele przedsiębiorstwa mogą dokonać poboru prób bez jego uczestnictwa.

Rozdział 9.

STANDARZY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG, SPOSOBY ZAŁATWIANIA REKLAMACJI ORAZ WYMIANY INFORMACJI DOTYCZĄCYCH W SZCZEGÓLNOŚCI ZAKŁÓCEŃ W DOSTAWIE WODY I ODPROWADZANIU ŚCIEKÓW

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

- a) wskazanie komórki organizacyjnej upoważnionej do kontaktów z odbiorcami usług oraz podmiotami ubiegającymi się o przyłączenie nieruchomości do sieci oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji,
- b) dane umożliwiające kontakt z przedsiębiorstwem,
- c) sposób przyjmowania i tryb rozpatrywania reklamacji oraz udzielania przez przedsiębiorstwo informacji.

§ 20. 1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielania informacji dotyczących:

- a) zawierania umów w przedmiocie zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków oraz ich wykonywania,
- b) występujących zakłóceń w dostawach wody i/lub odprowadzania ścieków,
- c) występujących awariach urządzeń wodociągowych i /lub urządzeń kanalizacyjnych,
- d) zapewnienia i usytuowania zastępczych źródeł zaopatrzenia w wodę.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w swojej siedzibie oraz na swojej stronie internetowej udostępnia: 1.1Dokumenty w aktualnym brzmieniu:

- a) tekst jednolity ustawy (w przypadku braku tekstu jednolitego – tekst ujednolicony) wraz z aktami do niej wykonawczymi,
- b) niniejszy regulamin,
- c) wszelkie powszechnie obowiązujące bądź stanowiące uregulowania wewnętrzne przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego procedury, wymogi i standardy lub normy dotyczące świadczonych przez nie usług.,
- d) aktualną taryfę,

- e) wykaz wszelkich cen pobieranych przez przedsiębiorstwo za usługi dodatkowe, inne niż zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków. 1.2 Informacje dotyczące:
- a) warunków zawierania umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie takiej umowy, jak również stosowane przez przedsiębiorstwo wzorce lub ogólne warunki umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków,^{1#}
 - b) praw konsumenta, zgodnie z ustawą o prawach konsumenta,
 - c) procedury reklamacyjnej, w szczególności dotyczące terminu rozpatrzenia reklamacji oraz sposób powiadomienia o jej rozpatrzeniu,
 - d) sposobu rozstrzygnięcia, zgodnie z ustawą, spraw spornych dotyczących:
 - zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
 - odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości, osobie ubiegającej się o takie przyłączenie.
 - e) formie i sposobie składania wniosków o wydanie warunków przyłączenia nieruchomości do sieci, w tym proponowanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne formularzy takich wniosków, z których skorzystać może wnioskodawca.¹

2. Przedsiębiorstwo ma obowiązek przekazywać Prezydentowi Miasta Sopotu oraz właścicielowi urządzeń informacje o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi z regularnością wynikającą z częstotliwości prowadzenia badań jakości wody w urządzeniach wodociągowych określoną w przepisach wydanych na podstawie art.13 ustawy.

§ 21.1. Odbiorca usług uprawniony jest do zgłaszania reklamacji dotyczących wykonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne umowy zawartej z odbiorcą usług. Reklamacja taka może także dotyczyć ilości, jakości świadczonych usług, w tym np. wysokości opłat za usługi, płatności, dostarczania faktur, naliczania odsetek.

2. Reklamacja może być zgłaszana w dowolnej formie. W przypadku składania jej w formie pisemnej może być doręczona przedsiębiorstwu, osobiście w siedzibie przedsiębiorstwa, pocztą, pocztą elektroniczną lub za pośrednictwem elektronicznego biura obsługi klienta – jeżeli takie zostało w danym przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym uruchomione.¹

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

4. Reklamacja może być zgłaszana w terminie nie późniejszym niż 30 dni od wystąpienia zdarzenia, którego reklamacja dotyczy. W przypadku świadczenia usług termin ten liczony jest od dnia, który był ostatnim dniem przerwy a w przypadku reklamacji, której przedmiotem jest niewykonanie usługi od dnia, w którym usługa miała być wykonana.

5. Przedsiębiorstwo ma obowiązek rozpatrzyć reklamację zgłoszoną przez odbiorcę usług i udzielić na nią odpowiedzi niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

6. W przypadku, gdy źródłem reklamacji są szczególnie skomplikowane okoliczności uniemożliwiające rozpatrzenie reklamacji w terminie zakreślonym w ust.5 termin tam określony ulega przedłużeniu, o czym przedsiębiorstwo powiadamia na piśmie reklamującego bez zbędnej zwłoki, wskazując mu w tej informacji termin, w którym wniesiona reklamacja zostanie rozpatrzona. Termin ten nie może być dłuższy niż 30 dni od daty, w której reklamacja taka została przedsiębiorstwu doręczona. W piśmie informującym o przedłużeniu terminu przedsiębiorstwo wyjaśnia także przyczynę opóźnienia, wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy.

7. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie zgodnej z wnioskiem składającym reklamację, pisemnej, dokumentowej lub elektronicznej i powinna ona zawierać w szczególności:

- a) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą reklamującego;

- b) wyczerpującą informację na temat stanowiska przedsiębiorstwa w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy;
- c) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
- d) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.^{1#}

8. W przypadku nie uwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji treść odpowiedzi, o której mowa w ust.7 powinna zawierać również pouczenie o możliwości skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów jeżeli przedsiębiorstwo przewiduje taką możliwość albo wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

9. Jeżeli przedsiębiorstwo nie udzieliło odpowiedzi na reklamację w terminie tj. nie rozpatrzyło reklamacji w terminie określonym mu w ust.5 i nie przekazało reklamującemu informacji, o której mowa w ust.6 w terminie w nim wskazanym lub – po przedłużeniu terminu rozpoznania reklamacji zgodnie z postanowieniem ust.6 – nie odpowiedziało na nią, uważa się, że uznało ono reklamację zgodnie z wolą osoby reklamującej.

10. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do prowadzenia ewidencji reklamacji w rejestrze.

§ 22. 1. W przypadku zgłoszeń dotyczących funkcjonowania przedsiębiorstwa, innych niż reklamacje, przedsiębiorstwo ma obowiązek niezwłocznie je weryfikować oraz podejmować działania zmierzające do załatwienia zgłoszonych spraw.

2. Jeżeli w umowie zawartej z odbiorcą usług nie postanowiono inaczej, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udzielania informacji dotyczących zachowania ciągłości usług, parametrów dostarczanej wody i ścieków odprowadzanych do sieci kanalizacyjnej:

- a) niezwłocznie – na telefoniczne żądanie udzielenia informacji o aktualnym stanie i/lub planowanych działaniach np. związanych z usunięciem awarii,
- b) nie później niż w ciągu 12 godzin – na telefoniczne żądanie określenia przewidywanego terminu usunięcia przerw i zakłóceń w świadczeniu usług,
- c) nie później niż w ciągu 7 dni – na pisemne żądanie usunięcia przerw i zakłóceń w świadczeniu usług,
- d) nie później niż w ciągu 14 dni – na pisemne i telefoniczne skargi/zażalenia wymagające przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie rozstrzygania zgłoszeń odbiorców usług innych niż reklamacja, w tym spraw spornych, w formie pisemnej, chyba że zostały one zgłoszone telefonicznie lub podmiot zgłaszający wskaże inny sposób kontaktu.

Rozdział 10.

WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWPOŻAROWE

§ 23. 1. Woda dla celów przeciwpożarowych jest w szczególności dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w tym także z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

2. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa są jednostki straży pożarnej.

3. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem miejsca i daty poboru jest określana na podstawie pisemnej informacji składanej przedsiębiorstwu przez komendanta straży pożarnej. Informacja ta składana jest w okresach ustalonych w umowie zawartej z gminą i stanowi ona podstawę do rozliczeń za pobraną wodę pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a gminą dokonywanych zgodnie z umową łączącą te podmioty.

4. 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 pobranej wody.

5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w celu wykonania zobowiązania polegającego na obowiązku dostarczania wody na cele przeciwpożarowe z posiadanej przez nie sieci wodociągowej w ilości wymaganej na realizację tego celu, zapewnia sprawność urządzeń przeciwpożarowych na całej posiadanej sieci wodociągowej, w tym poddaje przeglądowi i konserwacji hydranty zewnętrzne na posiadanej przez nie sieci wodociągowej, sprawdzając prawidłowość ich działania bada ciśnienie i wydajność w sposób przewidziany w powszechnie obowiązujących przepisach przeciwpożarowych.

Rozdział 11. PRZEPISY PRZEJŚCIOWE I KOŃCOWE

§ 24. 1. Przedsiębiorstwo dostosuje treść obowiązujących umów do postanowień niniejszego Regulaminu w terminie nie późniejszym niż 12 miesięcy od dnia jego wejścia w życie.

2. Dotychczas zawarte i obowiązujące w dniu wejścia w życie niniejszego regulaminu umowy wraz z załącznikami zachowują moc do czasu zawarcia nowych umów zgodnych z postanowieniami niniejszego regulaminu.

§ 25. Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały, traci moc uchwała Nr XXI/287/2008 Rady Miasta Sopotu z dnia 12 grudnia 2008r w sprawie Regulaminu usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków sanitarnych świadczonych na terenie Gminy Miasta Sopotu.

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

