



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA ŚLĄSKIEGO

Katowice, dnia 6 sierpnia 2019 r.

Poz. 5490

UCHWAŁA NR XV/193/19 RADY MIEJSKIEJ W BYTOMIU

z dnia 29 lipca 2019 r.

w sprawie Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy Bytom

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2019 r. poz. 506.) oraz art. 19 ust. 3 i 5 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152 z późn. zm.), uchwala się, co następuje:

§ 1. Po zaopiniowaniu przez Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Gliwicach – Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków w zakresie zgodności z przepisami ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152 z późn. zm.) przyjmuje się Regulamin określający zasady dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązujący na terenie Gminy Bytom w brzmieniu określonym w załączniku stanowiącym integralną część niniejszej uchwały.

§ 2. 1. Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały traci moc uchwała nr LXI/819/06 Rady Miejskiej w Bytomiu z dnia 9 lutego 2006 roku w sprawie Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy Bytom.

2. Uchyła się uchwałę nr XIII/155/19 Rady Miejskiej w Bytomiu z dnia 24 maja 2019 roku w sprawie Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy Bytom.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Prezydentowi Miasta.

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

Przewodniczący Rady Miejskiej

Mariusz Janas

Załącznik do uchwały Nr XV/193/19
Rady Miejskiej w Bytomiu
z dnia 29 lipca 2019 r.

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW (zwany dalej „Regulaminem”)

Rozdział 1. PRZEPISY OGÓLNE

§ 1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego działającego na terenie Gminy Bytom 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 2018 r. poz. 1152 z późn. zm.).

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

3. 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:

- a) ciągłości i niezawodności dostawy wody do nieruchomości dla której zawarto umowę, zgodnie z wydanymi „Warunkami technicznymi i ogólnymi przyłączenia do miejskiej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej”, o ciśnieniu umożliwiającym użytkowanie wody nie mniejszym niż 0,2 MPa i nie większym niż 0,6 MPa, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych m.in. strukturą i średnicą przyłącza wodociągowego;
- b) zapewnienia należytej jakości dostarczanej wody odpowiadającej wymaganiom określonym w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 Ustawy;
- c) dostarczania odbiorcy usług wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę;
- d) ciągłości i niezawodności odprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych, m.in. strukturą i średnicą, przyłącza kanalizacyjnego, o stanie i składzie spełniającym wymogi określone w art. 9-11 Ustawy; jakość odprowadzanych ścieków przemysłowych ustala się, w oznakowanych przez odbiorców usług kanalizacyjnych studzienkach kontrolno-pomiarowych, których lokalizacja podlega ustaleniu z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym i jest określona w umowie;
- e) przyjmowania do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieków wprowadzanych przez odbiorców usług, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę;
- f) zapewnienia utrzymania i prawidłowego funkcjonowania urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych oraz posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przyłączy wodociągowych i przyłączy kanalizacyjnych;

- g) 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;
- h) 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 przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest uprawnione do zmiany typu lub średnicy zainstalowanych wodomierzy głównych, w przypadkach uzasadnionych wielkością poboru wody.

Rozdział 3. **SZCZEGÓŁOWE 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 nieruchomości 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 znajdujących 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, po złożeniu wniosku o zawarcie umowy. Wniosek, o którym mowa w zdaniu poprzednim, wymaga zachowania formy pisemnej.

2. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, o którym mowa w ust. 1 powyżej, powinien zawierać w szczególności:

- a) imię i nazwisko/nazwę wnioskodawcy;
- b) numer PESEL/NIP, KRS;
- c) adres zamieszkania/siedziby firmy;
- d) adres do korespondencji;
- e) wskazanie nieruchomości, której dotyczy wniosek, poprzez podanie jej położenia (miejscowość, nazwa ulicy i numer budynku albo numer działki w przypadku, gdy nieruchomość nie posiada adresu);
- f) dane dotyczące ilości osób korzystających z nieruchomości;
- g) planowaną ilość zużycia wody oraz ilość i rodzaj odprowadzanych ścieków;
- h) oświadczenie o tytule prawnym do nieruchomości;
- i) oświadczenie o systemie odprowadzania ścieków.

3. 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 z aktualnymi ogólnymi warunkami umowy obowiązującymi w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym.

4. W przypadku jeżeli przyszłym odbiorcą jest konsument w rozumieniu art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2018 r. poz. 1025 z późn. zm.), 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 z późn. zm.)

§ 9. 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

§ 10. 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. Ceny usług, które nie są zawarte w taryfach, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ustala w cenniku, który dostępny jest w jego siedzibie oraz na jego stronie internetowej.

§ 11. Podstawę ustalenia ilości pobranej wody lub odprowadzonych ścieków stanowią: wodomierz główny, urządzenie pomiarowe, przeciętne normy zużycia wody oraz ilości ustalone w umowie.

§ 12. 1. Odczyty wodomierza głównego oraz ewentualnych wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych wody w celu ustalenia ilości wody bezpowrotnie zużytej przez odbiorcę usług, odbywają się w ustalonych w umowie okresach obrachunkowych, o których mowa w § 13.

2. W przypadku niesprawności wodomierza głównego jak również w przypadku, gdy odczyt wodomierza głównego nie był możliwy w terminie wskazanym w umowie, dla ustalenia ilości wody, o której mowa w § 11 jako jego wskazanie za dany okres obrachunkowy bierze się:

- a) jeśli okres obowiązywania umowy był krótszy niż trzy miesiące przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza – średnią ilość wody wykazaną przez wskazania tego wodomierza jako dostarczoną do nieruchomości w całym okresie obowiązywania umowy,
- b) jeśli okres obowiązywania umowy wynosił co najmniej trzy miesiące przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza – średnią ilość wody wykazaną przez wskazania tego wodomierza jako dostarczoną do nieruchomości w okresie ostatnich trzech miesięcy, a gdy nie jest to możliwe – średnie zużycie wody w analogicznym okresie roku poprzedniego jako iloczyn średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.

3. Zapisy ust. 2 stosuje się odpowiednio w przypadku niesprawności urządzenia pomiarowego.

§ 13. Długość okresu obrachunkowego określa umowa.

§ 14. 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.

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

2. W przypadku budynku wielolokalowego, dla którego zawarta została umowa w sposób opisany w art. 6 ust. 6 Ustawy, 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

§ 16. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci składa przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu wniosek o przyłączenie nieruchomości do sieci w formie pisemnej, który powinien zawierać co najmniej:

- a) imię i nazwisko (lub nazwę) wnioskodawcy oraz adres do korespondencji;

- b) wskazanie nieruchomości, która ma zostać przyłączona do sieci, poprzez podanie jej położenia (miejscowość, nazwy ulicy i numeru) wraz z podaniem numeru ewidencyjnego działki oraz aktualnym planem sytuacyjnym z uzbrojeniem w skali 1:1000 lub 1:500;
- c) określenie ilości przewidywanego poboru wody, jej przeznaczenia oraz charakterystyki zużycia wody;
- d) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju (w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających);
- e) wskazania planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub dostarczania ścieków;
- f) datę i podpis osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

§ 17. 1. Jeżeli spełnione są warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w terminie nie dłuższym niż 30 dni od otrzymania wniosku, o którym mowa w § 15 Regulaminu wraz z kompletem załączników, wydaje osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, dokument pod nazwą „Warunki techniczne i ogólne przyłączenia do miejskiej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej”. Dokument, o którym mowa w ust. 1 powinien, co najmniej:

- a) wskazywać miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej;
- b) zapewnienie dostawy wody i odbioru ścieków w ilości określonej we wniosku;
- c) informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinna przedłożyć osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci oraz podmiotach z jakimi należy uzgodnić lub do jakich zgłosić fakt przyłączenia oraz o konieczności uzgodnienia dokumentacji technicznej przyłączy;
- d) wykaz dokumentów które odbiorca usług zobowiązany jest załączyć do protokołu odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego zgodnie z § 22 ust. 3 Regulaminu;
- e) wskazywać okres ważności wydanych „Warunków technicznych i ogólnych przyłączenia do miejskiej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej” nie krótszy niż 2 lata;
- f) parametry techniczne przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego;
- g) miejsce zainstalowania wodomierza głównego, wodomierza mierzącego ilość wody bezpowrotnie zużytej lub urządzenia pomiarowego, a także studzienek kanalizacyjnych.

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

Rozdział 6.

TECHNICZNE WARUNKI OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚĆ DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH

§ 19. Dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych wyznaczają:

1. Realizowane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych uchwalane przez radę gminy.
2. Techniczne możliwości istniejących urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych: ich stan techniczny, przepustowość, zdolność produkcyjna i lokalizacja nieruchomości.

Rozdział 7.

SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§ 20. 1. Warunkiem przyłączenia nieruchomości do sieci jest pisemne uzgodnienie z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym dokumentacji technicznej oraz dokonanie odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.

2. 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 technicznymi i ogólnymi przyłączenia do miejskiej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej” oraz z uzgodnioną dokumentacją techniczną przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.

3. Określone w dokumentacji technicznej odbiory są przeprowadzane przy udziale przedstawicieli stron (odbiorcy usług i przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego).

4. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem (zakryciem) przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego. Wszelkie odcinki przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.

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

2. Protokoły odbiorów, o których mowa w § 20 ust. 3 Regulaminu, sporządzane w formie pisemnej są potwierdzane przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci oraz przedstawiciela przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

§ 22. 1. Zgłoszenie gotowości do odbioru technicznego przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego powinno zawierać:

- a) dane identyfikujące osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci i oznaczenie daty i symbolu/numeru „Warunków technicznych i ogólnych przyłączenia do miejskiej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej”;
- b) termin odbioru proponowany przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

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

- a) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia);
- b) uwagi dotyczące różnic pomiędzy wydanymi „Warunkami technicznymi i ogólnymi przyłączenia do miejskiej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej” i dokumentacją techniczną, a sposobem realizacji przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego;
- c) skład komisji dokonującej odbioru i podpisy jej członków.

3. Załącznikami do protokołu odbioru technicznego przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego są atesty, deklaracje właściwości użytkowych bądź aprobaty techniczne/krajowe oceny techniczne dla materiałów wykorzystywanych do budowy przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego, inwentaryzacja geodezyjna powykonawcza wykonanego przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego, protokoły z przeprowadzonych prób szczelności, protokoły odbioru prac zanikowych oraz protokół z badania jakości wody, potwierdzający, że spełnia ona wymagania dotyczące jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

RODZIAŁ 8

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

§ 23. 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 6 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 8 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

5. Wyboru formy uruchomienia zastępczego punktu poboru wody dokona przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne mając na uwadze możliwości techniczne oraz odległość punktu poboru wody od rejonu, w którym nastąpił brak dostawy wody z sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dołoży wszelkich starań, aby możliwość korzystania z zastępczego punktu poboru wody była jak najmniej uciążliwa dla odbiorców usług.

§ 24. 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 w lokalnych środkach masowego przekazu i 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

§ 25. 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;

§ 26. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane na wniosek złożony przez odbiorcę usług do udzielania wszelkich informacji dotyczących:

- a) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy;
- b) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej;
- c) występujących zakłóceń w dostawach wody lub odprowadzaniu ścieków;
- d) występujących awarii urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych;
- e) planowanych przerw w świadczeniu usług.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w zależności od potrzeb i okoliczności udziela informacji wskazanych w ust. 1, za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu bez zbędnej zwłoki.

3. Jeżeli wniosek o udzielenie informacji jest wyrażony w formie pisemnej, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia otrzymania prośby, o ile charakter informacji pozwala na jej podanie w takim terminie, chyba, że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zazaczyła, że informacja ma być jej udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 2.

4. Jeżeli udzielenie informacji wymaga dokonania ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust. 2 i 3, 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.

§ 27. 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.

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

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację i udzielić pisemnej odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, jednak w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia jej wniesienia, za którą przyjmuje się datę jej wpływu do siedziby przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

4. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości lub obiektu budowlanego należącego do reklamującego odbiorcy usług, odbiorca usług zobowiązany jest udostępnić nieruchomość lub obiekt budowlany osobom reprezentującym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne. Zaniechanie powyższego obowiązku przez zgłaszającego jest powodem do wstrzymania rozpatrzenia reklamacji.

Rozdział 10.

WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWOŻAROWE

§ 29. 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.

§ 30. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża gminę za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując ceny i stawki opłat ustalone w taryfie, może też zawrzeć umowę z gminą, w której określone zostaną zasady rozliczeń za pobraną wodę na cele przeciwpożarowe jak i inne cele wymienione w art. 22 Ustawy.

§ 31. 1. Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych wójtom, burmistrzom lub prezydentom miast lub gmin przez jednostki Straży Pożarnej.

2. 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.