

**UCHWAŁA NR XLIII/563/22
RADY MIEJSKIEJ ORZESZE**

z dnia 2 czerwca 2022 r.

w sprawie ogłoszenia tekstu jednolitego uchwały w sprawie przyjęcia "Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Orzesze"

Na podstawie art.16 ust.3 i 4 ustawy z dnia 20 lipca 2000r. o ogłaszaniu aktów normatywnych i niektórych innych aktów prawnych (Dz.U. z 2019r. poz.1461)

Rada Miejska Orzesze uchwala, co następuje

§ 1. Ogłasza się tekst jednolity uchwały w sprawie przyjęcia "Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Orzesze".

§ 2. 1. Ogłoszenie tekstu jednolitego nastąpi w formie obwieszczenia Rady Miejskiej Orzesze, które stanowi załącznik do niniejszej uchwały.

2. Obwieszczenie, o którym mowa w ust.1 podlega ogłoszeniu w Dzienniku Urzędowym Województwa Śląskiego.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta Orzesze.

§ 4. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady
Miejskiej

mgr inż. Jan Mach

Załącznik do uchwały Nr XLIII/563/22
Rady Miejskiej Orzesze
z dnia 2 czerwca 2022 r.

**OBWIESZCZENIE
RADY MIEJSKIEJ ORZESZE**

z dnia 2 czerwca 2022 r.

w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu uchwały w sprawie przyjęcia "Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Orzesze"

1. Na podstawie art.16 ust.3 ustawy z dnia 20 lipca 2000 r. o ogłaszaniu aktów normatywnych i niektórych innych aktów prawnych ogłasza się w załączniku do niniejszego obwieszczenia jednolity tekst uchwały Nr XXIV/276/20 Rady Miejskiej Orzesze z 1 października 2020r. w sprawie przyjęcia "Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Orzesze", z uwzględnieniem zmian wprowadzonych:

1) uchwałą Nr XXXIX/491/22 Rady Miejskiej Orzesze z 27 stycznia 2022r. zmieniająca uchwałę w sprawie przyjęcia "Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Orzesze".

2. Podany w załączniku do niniejszego obwieszczenia tekst jednolity uchwały nie obejmuje:

1) § 2 i § 3 uchwały Nr XXXIX/491/22 Rady Miejskiej Orzesze z 27 stycznia 2022r. zmieniająca uchwałę w sprawie przyjęcia "Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Orzesze", które stanowią:

„§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta Orzesze.

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

3. Obwieszczenie wchodzi w życie z dniem ogłoszenia.

Przewodniczący Rady
Miejskiej

mgr inż. Jan Mach

Załącznik Nr 1 do obwieszczenia
Rady Miejskiej Orzesze
z dnia 2 czerwca 2022 r.

**Uchwała Nr XXIV/276/20
Rady Miejskiej Orzesze
z dnia 1 października 2020 r.
w sprawie przyjęcia "Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie
Miasta Orzesze"**

(tekst jednolity)

Na podstawie art.18 ust.2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2021r. poz.1372 oraz 1834) i art.19 ust.3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020r. poz.2028)

Rada Miejska Orzesze uchwała

§ 1. Przyjmuje się "Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Orzesze", stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Zobowiązuje się Przewodniczącego Rady Miejskiej do przekazania Wojewodzie Śląskiemu uchwały wraz z opinią Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie w Gliwicach.

§ 3. Wykonanie Uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta Orzesze.

§ 4. Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały tracą moc uchwały:

- Nr XXXIX/293/06 z dnia 13 lutego 2006r. w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków,
- Nr XXIII/272/20 z dnia 27 sierpnia 2020r. w sprawie przyjęcia "Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Orzesze".

§ 5. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od chwili jej ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Śląskiego.

Przewodniczący Rady
Miejskiej

mgr inż. Jan Mach

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE MIASTA ORZESZE

Rozdział 1. PRZEPISY OGÓLNE

§ 1. Niniejszy regulamin dotyczy dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Orzesze.

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

§ 3. Ilekroć w niniejszym regulaminie mowa o ustawie rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz.U. z 2019r. poz.1437 ze zm.). Pozostałe pojęcia użyte w regulaminie mają znaczenie wskazane w ustawie.

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

§ 4. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków, na podstawie zawartej umowy ma obowiązkiem zapewnić:

- a) dostawę odbiorcy wody w ilości zapewniającej zaspokojenie potrzeb bytowych odbiorców świadczonych usług i gwarantowanym, minimalnym ciśnieniu stycznym wody, mierzonym u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym, zainstalowanym na przyłączy wodociągowym lub w miejscu przyłączenia do sieci wodociągowej, wynoszącym nie mniej niż 0,15MPa (z zastrzeżeniem przypadków określonych w art.8 ust.1 ustawy),
- b) dostawy wody i odprowadzanie ścieków w sposób ciągły i niezawodny,
- c) należytą jakość dostarczanej wody, przeznaczoną do spożycia przez ludzi – określonej w przepisach wydanych na podstawie ustawy,
- d) dostawy odbiorcy usług wody z sieci wodociągowej na podstawie pisemnej umowy, o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą i niniejszym regulaminem,
- e) odbiór od odbiorcy usług ścieki w ilości nie mniejszej niż 1,0 m³ na dobę.

2. Cel poboru wody, zasady jej dostarczania oraz zasady odprowadzania ścieków, strony określają w umowie o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków. Umowa może również określać dopuszczalny poziom zanieczyszczeń ścieków wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej przez Odbiorców.

3. Dopuszczalne zanieczyszczenia ścieków przemysłowych oraz warunki ich wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych regulują przepisy wykonawcze do ustawy. Dopuszczalny poziom zanieczyszczeń dostarczanych ścieków przemysłowych w zakresie nieuregulowanych wskaźników normowany jest przez Przedsiębiorstwo zgodnie z możliwościami technicznymi i technologicznymi ich oczyszczania oraz zgodnie z podpisanymi przez Przedsiębiorstwo umowami z podmiotami oczyszczającymi ścieki. Wysokość dopuszczalnych wskaźników zanieczyszczeń w ściekach reguluje umowa zawarta pomiędzy Przedsiębiorstwem a Odbiorcą.

4. Przedsiębiorstwo zapewnia:

- a) ciągłość i niezawodność usługi w zakresie dostawy wody i/lub odprowadzania ścieków poprzez posiadane urządzenia wodociągowe i/lub kanalizacyjne, zgodnie z zasadami określonymi w zezwoleniu na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków,

- b) zakup, zainstalowanie, utrzymanie i legalizację, na własny koszt, wodomierza głównego o parametrach odpowiadających przewidzianej do dostarczenia ilości wody po odbiorze końcowym przyłącza wodociągowego. W uzasadnionych przypadkach Przedsiębiorstwo może dokonać montażu wodomierza głównego przed dokonaniem odbioru końcowego – tzw. montaż warunkowy,
- c) zawarcie umowy, której realizacja następuje po dokonaniu odbioru końcowego przyłącza wody i/lub przyłącza kanalizacyjnego,
- d) budowę urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych, w zakresie uzgodnionym i zatwierdzonym przez Radę Miejską w Orzeszu w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i/lub urządzeń kanalizacyjnych,
- e) utrzymanie i prawidłowe funkcjonowanie, będących własnością Przedsiębiorstwa, urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych,
- f) usuwanie awarii ww. urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych.

5. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma prawo do przeprowadzenia bieżącej kontroli ilości i jakości wprowadzanych ścieków oraz kontroli przestrzegania umownych ustaleń dotyczących technicznych warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej.

Rozdział 3.

WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

§ 5. 1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług.

2. Miejscem zawarcia umowy z Odbiorcami usług jest lokal przedsiębiorstwa.

3. Umowa może zostać zawarta również poza lokalem przedsiębiorstwa.

4. Zawarcie umowy powinno nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia przez przyszłego Odbiorcę usług kompletnego wniosku o zawarcie umowy.

5. Wniosek o zawarcie umowy powinien zawierać przede wszystkim: dane identyfikacyjne dotyczące wnioskodawcy, określenie lokalizacji nieruchomości, adres do korespondencji oraz określenie ilości przewidywanego poboru wody oraz jej przeznaczenia.

6. Umowa może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma zostać przyłączona, a w przypadku korzystania z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym po uprawdopodobnieniu przez nią faktu korzystania z tejże nieruchomości.

7. W przypadku utraty przez odbiorcę prawa do dysponowania nieruchomością, do której przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dostarcza wodę lub z której odprowadza ścieki, odbiorca jest zobowiązany do pisemnego poinformowania przedsiębiorstwa o utracie tego prawa. Do czasu pisemnego rozwiązania umowy o dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków, odbiorca ponosi odpowiedzialność za jego zobowiązanie wobec przedsiębiorstwa, powstałe w związku ze świadczeniem na jego rzecz usługi.

8. W przypadku zmiany stanu prawnego nieruchomości przyłączonej do sieci przedsiębiorstwa, skutkującą zmianą odbiorcy, dotychczasowy odbiorca, informując przedsiębiorstwo o tej zmianie, podaje odczyt wodomierza (potwierdzony przez nowego odbiorcę), stanowiący odczyt wyjściowy dla nowej umowy zawieranej z nowym odbiorcą. Przedsiębiorstwo zawiera umowę z nowym odbiorcą, weryfikując dotychczasowe warunki techniczne w zestawieniu ze stanem rzeczywistym i na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.

9. Nowy odbiorca zobowiązany jest do niezwłocznego zawarcia umowy z przedsiębiorstwem.

10. Brak umowy z nowym odbiorcą upoważnia przedsiębiorstwo do wstrzymania usług dostawy wody lub odbioru ścieków.

Rozdział 4.

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

§ 6. 1. Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków stanowi aktualna taryfa przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, określająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, a także ilość wody dostarczonej do nieruchomości i odpowiednio ilość odprowadzonych ścieków.

2. Sposób rozliczeń musi być zgodny z zasadami rozliczeń określonymi w rozdziale 5 ustawy oraz musi mieć na uwadze ochronę interesu odbiorców usług przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego.

3. Ilość wody dostarczanej do nieruchomości ustala się zgodnie z art. 27 ust 1 i 3 ustawy.

4. W przypadku braku możliwości odczytania wodomierza głównego w okresie rozliczeniowym z powodu jego niesprawności, ilość dostarczanej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności 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 niesprawności wodomierza.

5. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się zgodnie z art. 27 ust 4, 5 oraz 6 ustawy.

6. Szczegóły sposobu rozliczeń (terminy płatności, okresy rozliczeniowe, dokumenty rozliczeniowe) określa się w umowie.

7. Usługi nie określone w taryfie winny być rozliczone według stawek i cen określonych w cenniku Przedsiębiorstwa.

Rozdział 5.

WARUNKI PRZYŁĄCZENIA DO SIECI

§ 7. 1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci składa do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosek o wydanie warunków przyłączenia.

2. ¹⁾ Wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci, o którym mowa w ust.1 powinien spełniać wymogi określone w art.19a ust.4 ustawy.

3. Do wniosku odbiorca ubiegający się o przyłączenie do sieci załącza:

- a) oświadczenie o przysługującym wnioskodawcy tytule prawnym do nieruchomości, bądź o korzystaniu z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym,
- b) dokumentację techniczną i uzgodnienia niezbędne do dokonania przyłączenia do sieci.

4. ²⁾ Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa warunki przyłączenia do sieci i przekazuje je wnioskodawcy.

5. ³⁾ Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane wydać warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej albo uzasadnić odmowę ich wydania w terminie wskazanym w art.19a ust.1 ustawy.

6. Warunki przyłączenia określają co najmniej:

- a) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci, w tym miejsce i sposób zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego,
- b) informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinien przedłożyć podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci w celu realizacji przyłącza,
- c) przeznaczenie wody dostarczanej do nieruchomości, z podziałem na poszczególne cele, w oparciu o bilans zapotrzebowania w wodę, ujęty we wniosku o przyłączenie,

¹⁾ W brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 1 uchwały Nr XXXIX/491/22 Rady Miejskiej Orzesze z dnia 27 stycznia 2022 r. zmieniająca uchwałę w sprawie przyjęcia "Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Orzesze".

²⁾ W brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 2 uchwały, o której mowa w odnośniku 1.

³⁾ W brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 3 uchwały, o której mowa w odnośniku 1.

- d) informacja o parametrach technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej,
e) ⁴⁾ okres ważności wydanych warunków przyłączenia określony w art.19a ust.7 ustawy.

7. Warunki techniczne stanowią podstawę do opracowania dokumentacji technicznej przyłącza.

8. Podpisana umowa o przyłączenie oraz uzgodniona dokumentacja techniczna sporządzona przez odbiorcę, po dokonaniu zgłoszenia przystąpienia do robót budowlanych oraz po uzyskaniu stosownych zezwoleń, stanowią podstawę do rozpoczęcia prac budowlano-montażowych.

9. Odbiory częściowe oraz końcowy są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

Rozdział 6.

WARUNKI TECHNICZNE OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚCI DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH

§ 8. 1. Odbiorca usług ma prawo dostępu do usług wodociągowo – kanalizacyjnych jeżeli:

- a) istnieją techniczne możliwości świadczenia usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków,
b) przyłączy zostało wykonane zgodnie z uzgodnieniem z przedsiębiorstwem bądź z warunkami technicznymi,
c) wyniku przyłączenia zostanie zachowany minimalny poziom usług dla odbiorców usług.

2. Technicznymi warunkami umożliwiającymi dostęp do usług wodociągowo – kanalizacyjnych są stan techniczny, przepustowość, zdolność produkcyjna urządzeń i lokalizacja nieruchomości.

3. Przedsiębiorstwo nie może odmówić przyłączenia nowego odbiorcy do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, jeżeli w wyniku przyłączenia warunki techniczne oraz poziom usług nie pogorszą się a także będą spełnione wymagania określające minimalny poziom usług.

4. Przedsiębiorstwo nie może odmówić przyłączenia nowego odbiorcy do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, jeżeli przyłączy zostało wykonane zgodnie z uzgodnieniem z przedsiębiorstwem oraz zgodnie z warunkami technicznymi.

5. Jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odmówi przyłączenia nieruchomości do sieci jest ono obowiązane przesłać podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie do sieci pisemną odmowę wraz z uzasadnieniem.

Rozdział 7.

SPOSÓB DOKONYWANIA PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE ODBIORU WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§ 9. 1. Odbiór wykonanego przyłącza polega na sprawdzeniu przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zgodności wykonania przyłącza z warunkami przyłączenia i dokumentacją projektową.

2. Określony w umowie o przyłączenie odbiór częściowy oraz końcowy są przeprowadzone przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron. Wyniki odbiorów, są potwierdzone przez strony w protokołach, których wzory określa Przedsiębiorstwo.

3. Inwestor zgłasza zmontowane przyłączy wodociągowe lub kanalizacyjne w odkrytym wykopie do przedsiębiorstwa celem dokonania odbioru częściowego w obecności Wykonawcy robót. Następuje to przed wykonaniem włączenia do wodociągu źródłowego lub do kanalizacji sanitarnej.

4. Podczas odbioru częściowego zostaje określony ostateczny termin odbioru końcowego.

5. Inwestor przedkłada w przedsiębiorstwie w terminie trzech miesięcy od daty odbioru częściowego następujące dokumenty:

- a) inwentaryzację geodezyjną powykonawczą zgodnie z ustawą Prawo Budowlane art. 43 pkt. 3 (dokumentację powykonawczą wraz z szkicem polowym, wykazem współrzędnych oraz mapą potwierdzającą przyjęcie pomiaru powykonawczego przez Ośrodek Dokumentacji Geodezyjnej),

⁴⁾ W brzmieniu ustalonym przez § 1 pkt 4 uchwały, o której mowa w odnośniku 1.

- b) umowę o zaopatrzenie w wodę lub o odprowadzanie ścieków. 6 Przedstawiciel Przedsiębiorstwa dokonuje protokolarnego odbioru końcowego, który zawiera:
- a) datę odbioru,
 - b) adres nieruchomości, do której wykonano podłączenie,
 - c) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza,
 - d) stwierdzenie o wykonaniu przyłącza zgodnie ze sztuką budowlaną oraz projektem technicznym,
 - e) podpisy członków komisji- reprezentantów Przedsiębiorstwa i Inwestora.

Rozdział 8.

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

§ 10. 1. W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług w dostawie wody i/lub odbiorze ścieków oraz o przewidywanym obniżeniu jakości dostarczanej wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek:

- a) poinformować niezwłocznie odbiorców usług o takich przypadkach w zwyczajowo przyjęty sposób, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- b) zapewnić odbiorcom usług zastępcze punkty poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformowania odbiorców usług o lokalizacji takich punktów, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób oraz poinformować odpowiednie gminne dyżurne służby, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług.

§ 11. 1. O planowanych przerwach lub ograniczeniach oraz przewidywanym obniżeniu jakości usług przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powinno poinformować odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na 3 dni przed planowanym terminem.

2. Przedsiębiorstwo ma prawo ograniczyć lub wstrzymać świadczenie usług wyłącznie w sytuacjach określonych w art.8 ust.1 ustawy.

Rozdział 9.

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

§ 12. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne winno zapewnić odbiorcom należyty poziom obsługi.

2. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielania odbiorcom usług wszelkich istotnych, posiadanych przez nie informacji dotyczących:

- a) realizowanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług,
- b) treści umowy, warunków przyłączenia i innych wiążących dostawcę dokumentów,
- c) występujących zakłóceń w dostawie wody i odbioru ścieków,
- d) występujących awarii urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych,
- e) planowanych przerw w realizacji usług.

3. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie lub za pomocą elektronicznych środków przekazu, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi w terminie 14 dni od dnia otrzymania prośby.

4. Jeżeli udzielenie informacji wymaga ustaleń wymagających okresów dłuższych niż termin wskazany w ust.2 przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przed upływem terminu wskazanego w ust.2, informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielenia odpowiedzi. Termin ten nie powinien być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia prośby, chyba że zachodzą ważne powody uniemożliwiające jego dochowanie.

§ 13. 1. Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług.

2. Reklamacja zgłaszana jest w dowolnej formie, np. listownie, telefonicznie, e-mail lub poprzez osobiste zgłoszenie w siedzibie Przedsiębiorstwa i powinna zawierać:

- a) dane identyfikujące osobę składającą reklamację,
- b) przedmiot reklamacji - opis,
- c) dane nieruchomości objętej zgłaszaną reklamacją.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym niż 21 dni od dnia jej dostarczenia do przedsiębiorstwa.

4. Przedsiębiorstwo może wstrzymać rozpatrzenie reklamacji w przypadku nie udostępnienia nieruchomości przez odbiorcę usług.

5. W szczególnych przypadkach, wymagających dokonania dodatkowych ustaleń, termin wskazany powyżej może zostać wydłużony do 30 dni.

6. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej, chyba że podmiot zgłaszający reklamację wskaże inny sposób kontaktu.

7. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację winna zawierać stosowne uzasadnienie.

Rozdział 10.

WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWPOŻAROWE

§ 14. 1. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna ze specjalnie oznaczonych urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo, a w szczególności z wyznaczonych hydrantów p.poż. zainstalowanych na sieci wodociągowej.

2. Jednostki straży pożarnej uprawnione są do poboru wody na cele związane z akcją pożarową, na następujących zasadach:

- a) pobór wody na cele przeciwpożarowe dokonywane będzie z hydrantów wskazanych przez Przedsiębiorstwo,
- b) W uzasadnionych przypadkach jednostka straży pożarnej może pobrać wodę z innych hydrantów niż wskazane w ust 2a), ale w takim przypadku Przedsiębiorstwo nie gwarantuje oczekiwanego ciśnienia wody i wydajności.

3. Jednostka straży pożarnej zobowiązana jest do:

- a) składania Przedsiębiorstwu wodociągowemu, w terminie do 10 dnia każdego miesiąca po zakończeniu kwartału, informacji o miejscach i ilości pobranej wody na cele przeciwpożarowe, z urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowego,
- b) niezwłocznego informowania przedsiębiorstwa wodociągowego o akcjach gaśniczych z użyciem urządzeń przedsiębiorstwa,
- c) pobór wody do celów innych niż p.poż. może nastąpić tylko pod nadzorem pracowników przedsiębiorstwa wodociągowego.

§ 15. Należnościami za wodę pobraną przez jednostki straży pożarnej z urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowego, przedsiębiorstwo obciąża Miasto, na podstawie cen i stawek opłat ustalonych w taryfie.