



# DZIENNIK URZĘDOWY

## WOJEWÓDZTWA ŚLĄSKIEGO

---

Katowice, dnia 14 lutego 2019 r.

Poz. 1441

### **UCHWAŁA NR III/36/2019 RADY MIASTA GLIWICE**

z dnia 7 lutego 2019 r.

#### **w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Gliwice**

Na podstawie art. 19 ust. 3 i 5 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 328 z późn. zm.) i art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 994 z późn. zm.), regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków opracowany przez Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. na wniosek Prezydenta Miasta

#### **Rada Miasta Gliwice uchwala, 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 2017 r. poz. 328 z późn. zm.) przyjmuje regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

**§ 2.** Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały traci moc uchwała Rady Miasta Gliwice nr VIII/264/2007 z dnia 12 lipca 2007 r. w sprawie uchwalenie Regulaminu zbiorowego dostarczania wody i zbiorowym odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Miasta Gliwice.

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

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

Przewodniczący Rady Miasta Gliwice

**Marek Pszonak**

Załącznik do uchwały Nr III/36/2019  
Rady Miasta Gliwice  
z dnia 7 lutego 2019 r.

## **Rozdział 1. PRZEPISY OGÓLNE**

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

**§ 2. 1.** Ilekroć w Regulaminie mowa jest o „ustawie” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152 i 1629).

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:

- 1) ciągłości i niezawodności dostawy wody do nieruchomości w ilości ustalonej w zawartej umowie, zgodnie z wydanymi „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”, o ciśnieniu umożliwiającym użytkowanie wody nie mniejszym niż 0,05 MPa i nie większym niż 0,6 MPa, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m<sup>3</sup> na dobę;
- 2) zapewnienia jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi o parametrach określonych Rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 roku wydanym na podstawie art. 13 Ustawy. W szczególności, woda jest bezpieczna dla zdrowia ludzkiego, jeżeli jest wolna od mikroorganizmów chorobotwórczych i pasożytów w liczbie stanowiącej potencjalnie zagrożenie dla zdrowia ludzkiego, wszelkich substancji w stężeniach stanowiących potencjalnie zagrożenie dla zdrowia ludzkiego oraz nie ma agresywnych właściwości korozyjnych i spełnia podstawowe wymagania mikrobiologiczne określone w części A załącznika nr 1 do ww. rozporządzenia oraz podstawowe wymagania chemiczne określone w części B załącznika nr 1 do rozporządzenia. Dodatkowe wymagania mikrobiologiczne, organoleptyczne, fizykochemiczne i dotyczące substancji promieniotwórczych oraz dodatkowe wymagania chemiczne, jakim powinna odpowiadać woda określają kolejno części C i D załącznika nr 1 do rozporządzenia;
- 3) ciągłości i niezawodności odprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m<sup>3</sup> na dobę;
- 4) zapewnienia utrzymania i prawidłowego funkcjonowania urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych oraz posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przyłączy wodociągowych i przyłączy kanalizacyjnych;
- 5) budowy urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
- 6) zakupu, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego.

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

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne uprawnione jest do wprowadzenia ograniczeń w sposobie korzystania z wody przez odbiorców usług w sytuacji niedoboru, a warunki wprowadzania ograniczeń określa udzielone mu zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne informuje odbiorców usług o wprowadzonym ograniczeniu w sposób zwyczajowo przyjęty.

### **Rozdział 3.** **SZCZEGÓLWE WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA** **UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG**

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

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

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

3. Wniosek o zawarcie umowy powinien zawierać:

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

**§ 6.** Umowa może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczana woda lub z której mają być odprowadzane ścieki, albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

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

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

- 1) imię i nazwisko oraz adres osoby korzystającej z lokalu, co do którego składany jest wniosek o zawarcie umowy wraz z umocowaniem do złożenia wniosku w imieniu i na rzecz tej osoby;
- 2) wskazanie lokalu, co do którego wnioskodawca chce zawrzeć umowę;
- 3) oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osoby korzystającej z lokalu o zasadach rozliczeń, o których mowa w art. 6 ust. 6 pkt. 3 i 4 ustawy oraz o obowiązku regulowania dodatkowych opłat wynikających z taryf;
- 4) schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym wraz z określeniem lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych w obrębie budynku wielolokalowego.

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

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

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

§ 9. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne udostępnia na swojej stronie internetowej aktualnie obowiązujące taryfy i wzory umów.

#### **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. Ilość pobranej wody ustala się:

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

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

4. Ilość odprowadzanych ścieków ustala się:

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

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

§ 11. Długość okresu obrachunkowego określa umowa.

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

2. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali.

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

#### **Rozdział 5.**

#### **WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI**

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

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

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

**§ 14. 1.** Jeżeli spełnione są warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w terminie nie dłuższym niż 30 dni, a w szczególnych przypadkach w terminie 45 dni, od otrzymania prawidłowo wypełnionego wniosku, o którym mowa w § 13 Regulaminu wraz z kompletem załączników, wydaje osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci dokument pod nazwą „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”.

2. Dokument, o którym mowa w ust. 1:

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

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

## **Rozdział 6.**

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

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

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

2. Technicznymi warunkami umożliwiającymi dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych są:

- 1) usytuowanie w terenie sieci wodociągowych i kanalizacyjnych;
- 2) zdolność urządzeń wodociągowych do pokrycia zapotrzebowania odbiorcy i urządzeń kanalizacyjnych do oczyszczania ścieków;
- 3) zainstalowane wodomierze główne.

3. Przy projektowaniu przyłącza uwzględnić należy:

- 1) prowadzenie przyłącza najkrótszą trasą;
- 2) posadowienie przyłącza na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem, z zachowaniem normatywnego spadku w kierunku spływu;
- 3) dojazd i dostęp do studni rewizyjnych;
- 4) zakaz nasadzeń drzew oraz lokalizowania obiektów małej architektury na trasie przyłącza.

4. Informacja o braku możliwości wydania „Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej” przekazywana jest osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci w terminie 30 dni od daty wpływu do przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego prawidłowo wypełnionego wniosku, o którym mowa w § 13 Regulaminu. Informacja, o której mowa w zdaniach poprzednich, wymaga zachowania formy pisemnej i uzasadnienia.

### **Rozdział 7.**

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

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

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

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

**§ 18. 1.** Po zgłoszeniu gotowości do odbioru końcowego przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci oraz dostarczeniu do przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego kompletu dokumentów, o których mowa w § 19 ust. 3, przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia dostarczenia kompletnej dokumentacji powykonawczej, dokonuje odbioru przyłącza wodociągowego oraz kanalizacyjnego.

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

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

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

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

- 1) adres inwestycji;
- 2) symbol/numer uzgodnień dokumentacji projektowej;
- 3) dane personalne osób dokonujących odbioru;
- 4) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia);
- 5) ewentualne uwagi dotyczące różnic wykonanego przyłącza wodociągowego oraz kanalizacyjnego w stosunku do uzgodnionej dokumentacji projektowej oraz wydanych warunków technicznych podłączenia do sieci wod.-kan.;
- 6) podpisy przedstawicieli stron dokonujących odbioru.

3. Załącznikami niezbędnymi do podpisania protokołu odbioru końcowego są:

- 1) inwentaryzacja geodezyjna powykonawcza wykonanych przyłączy;
- 2) protokół próby szczelności przyłącza wodociągowego;

- 3) na żądanie przedstawiciela przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego atesty, deklaracje zgodności bądź aprobaty techniczne materiałów wykorzystywanych do budowy przyłącza wodociągowego oraz kanalizacyjnego.

### **RODZIAŁ VIII**

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

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

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

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

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

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

### **Rozdział 9.**

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

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

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

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

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy;
- 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej;
- 3) występujących zakłóceń w dostawach wody lub odprowadzaniu ścieków;
- 4) występujących awarii urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych;
- 5) planowanych przerw w świadczeniu usług.

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

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

§ 24. 2. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu świadczenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne usługi, w szczególności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, wysokości naliczonej opłaty oraz prawidłowości funkcjonowania przyrządów pomiarowych. Wszystkie reklamacje dotyczące usług można zgłaszać w dowolnej formie, w szczególności w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego osobiście do protokołu lub w formie pisemnej na jego adres lub w postaci elektronicznej na adres e-mail wskazany przez przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne na stronie internetowej.

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

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

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

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

§ 25. Odbiorca obowiązany jest do informowania przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego o każdej zmianie danych, w szczególności o zmianie adresu zamieszkania lub adresu do korespondencji.

#### **Rozdział 10.**

#### **WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWPOŻAROWE**

§ 26. 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.

§ 27. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne obciąża Gminę Gliwice za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując ceny ustalone w taryfie.

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

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