



# DZIENNIK URZĘDOWY

## WOJEWÓDZTWA ŚLĄSKIEGO

---

Katowice, dnia 13 lutego 2019 r.

Poz. 1338

### UCHWAŁA NR III/35/2019 RADY MIEJSKIEJ W SOŚNICOWICACH

z dnia 30 stycznia 2019 r.

#### **w sprawie Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy Sośnicowice**

Na podstawie 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.) w związku z art. 19 ust. 3 i 5 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1152 z późn. zm.), Rada Miejska w Sośnicowicach 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 (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1152 z późn. zm.) przyjmuje się regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków w brzmieniu określonym w załączniku do uchwały.

**§ 2.** Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Sośnicowic.

**§ 3.** Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały traci moc uchwała Rady Miejskiej w Sośnicowicach nr XXXVI/307/2013 z dnia 30 grudnia 2013 r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu zbiorowego dostarczania wody i zbiorowego odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy Sośnicowice.

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

Przewodnicząca Rady Miejskiej w Sośnicowicach

**Regina Bargiel**

Załącznik do uchwały Nr III/35/2019  
Rady Miejskiej w Sośnicowicach  
z dnia 30 stycznia 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 Sośnicowice 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 (t.j. 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**

§ 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 większe 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 7.12.2017 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 potencjalne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego, wszelkich substancji w stężeniach stanowiących potencjalne 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) ciągłość i niezawodność 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 posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne oraz przyłączy wodociągowych i przyłączy kanalizacyjnych;
- 5) budowy urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju oraz modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
- 6) zakupu, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego.

### **Rozdział 3.**

#### **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 nieruchomości 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 (nazwa) REGON, NIP (o ile wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą) oraz adres zamieszkania lub siedziby,
- 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 wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, czy też wyprowadza 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 lub komunalne).

**§ 6.** Umowa może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczona 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 znajdujących się w budynkach wielolokalowych na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, po spełnieniu warunków określanych w ustawie.

2. Wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych o zawarcie umowy o zapotrzebowanie w wodę przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne z osobą korzystającą z lokalu powinien zawierać element wskazany w § 5, 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 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 (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1025), wówczas przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne zobowiązane jest do wypełnienia zobowiązań określonych przepisami ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2017 r. z późn. zm.).

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 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 nieprawidłowości, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zużycia wody w roku ubiegłym 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:

Na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego,

2) W przypadku braku urządzenia pomiarowego na podstawie umowy jako równą ilość 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 wodomierza 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 przyłączeni 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.**

### **WARUNKI TECHNICZNE 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 wodociągowo-kanalizacyjnych,
  - 2) zdolność urządzeń wodociągowych do pokrycia zapotrzebowania odbiorcy i urządzeń kanalizacyjnych do oczyszczalni 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 lub 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, 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 potwierdzone 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 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 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;*

*aktualny tekst Regulaminu;*

*aktualny tekst ustawy;*

*wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody.*

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

*prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy;*

*warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej;*

*występujących zakłóceń w dostawach wody lub odprowadzaniu ścieków;*

*występujących awarii urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych;*

*planowanych przerw w świadczeniu usług.*

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

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 wniosek o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielania odpowiedzi. Termin ten nie powinien być dłuższy niż 2 miesiące od dnia złożenia wniosku.

§ 24. 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 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.

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

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.

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

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

§ 25. Odbiorca zobowiązany 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 PRZECIWPÓŻAROWE**

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

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

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