



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA ZACHODNIOPOMORSKIEGO

Szczecin, dnia 30 sierpnia 2022 r.

Poz. 3661

OBWIESZCZENIE RADY GMINY WAŁCZ

z dnia 23 sierpnia 2022 r.

w sprawie ogłoszenia tekstu jednolitego uchwały w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Wałcz

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 II/9/2018 Rady Gminy Wałcz z dnia 29 listopada 2018 r. w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Wałcz, z uwzględnieniem zmian wprowadzonych: uchwałą Nr XXXVI/256/2021 Rady Gminy Wałcz z dnia 30 września 2021 r. zmieniającą uchwałę w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Wałcz (Dz. Urz. Województwa Zachodniopomorskiego z 2021 r., poz. 4493).

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

- 1) § 2 i § 3 uchwały Nr XXXVI/256/2021 Rady Gminy Wałcz z dnia 30 września 2021 r. zmieniającej uchwałę w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Wałcz, które stanowią:

„§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Wałcz.

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

3. Obwieszczenie wchodzi w życie z dniem ogłoszenia.

Wiceprzewodniczący Rady Gminy

Janusz Marchewka

Załącznik do obwieszczenia
Rady Gminy Wałcz
z dnia 23 sierpnia 2022 r.

UCHWAŁA NR II/9/2018
RADY GMINY WAŁCZ
z dnia 29 listopada 2018 r.

**w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na
terenie Gminy Wałcz**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt. 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2018 r. poz. 944) oraz art. 19 ust. 3 i ust. 5 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152), po zaopiniowaniu przez Państwowe Gospodarstwo Wody Polskie Regionalny Zarząd Gospodarki Wodnej Rada Gminy Wałcz uchwala, co następuje:

§ 1. Uchwala się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Wałcz stanowiący załącznik do uchwały.

§ 2. Traci moc uchwała nr XLII/223/06 Rady Gminy Wałcz z dnia 23 lutego 2006 r. w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Wałcz.

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

Załącznik do uchwały nr II/9/2018
Rady Gminy Wałcz
Z dnia 29 listopada 2018 r.

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Rozdział 1

Postanowienia ogólne

§ 1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego oraz odbiorców usług na terenie Gminy Wałcz.

§ 2. 1. Ilekroć w regulaminie jest mowa 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).

2. użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadaje im ww. Ustawa.

Rozdział 2

Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków

§ 3. W zakresie dostarczania wody przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:

1) zapewnić zdolność użytkowanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w wymaganej umową ilości i pod odpowiednim ciśnieniem, nie niższym niż 0,05 MPa mierzonego u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym;

2) zapewnić ciągłość dostaw wody, z zastrzeżeniem uzasadnionych wyjątków określonych w niniejszym Regulaminie;

3) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w sposób ciągły;

4) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

§ 4. W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:

1) zapewnić ciągły odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i obowiązującą umową o odprowadzanie ścieków;

2) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny;

3) odprowadzić wprowadzone ścieki do posiadanych urządzeń kanalizacyjnych i oczyścić przyjęte ścieki na oczyszczalni ścieków.

Rozdział 3

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 5. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i/lub odprowadzania ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą między przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym a odbiorcą usług.

§ 6. 1. Umowa o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków może być zawarta na czas określony lub nieokreślony.

2. Umowa z Odbiorcą usług jest zawierana w siedzibie Przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego.

§ 7. 1. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym powinien zawierać:

1) imię, nazwisko (lub nazwę), numer PESEL lub REGON, numer NIP (jeśli 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 dostarczaną wodę;

6) oświadczenie wnioskodawcy jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy (przemysłowe, bytowe lub komunalne);

7) oświadczenie o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych wnioskodawcy przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne wyłącznie w celu zawarcia umowy.

2. Do wniosku określonego w ust. 1 należy załączyć:

1) dokument potwierdzający tytuł prawny wnioskodawcy do nieruchomości, a w razie braku takiego dokumentu wskazanie okoliczności uprawdopodobniających posiadanie tytułu prawnego do nieruchomości (np. dokument potwierdzający zapłatę czynszu za najem nieruchomości) albo wskazanie okoliczności uprawdopodobniających fakt korzystania z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym;

2) zaświadczenie o nadaniu numeru NIP, REGON oraz wydruk z Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej albo zaświadczenie o wpisie do Ewidencji Działalności Gospodarczej – w razie zawierania umowy na cele związane z działalnością gospodarczą (do wglądu);

3) odpis aktualny (lub jego kopię) z Krajowego Rejestru Sądowego w przypadku podmiotów podlegających wpisowi do tego rejestru (do wglądu).

- § 8.** 1. Wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych o zawarcie umowy o zaopatrzenie wodę i/lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z osobą korzystającą z lokalu powinien zawierać elementy wskazane w § 7 Regulaminu;
2. Wskazanie ilości lokali w budynku wielolokalowym oraz ilości osób korzystających z poszczególnych lokali;
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 za dokonywane przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne rozliczenie.

Rozdział 4

Sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach

- § 9.** 1. Podstawę ustalenia ilości pobranej wody i/lub wprowadzonych ścieków stanowią: wodomierz główny, urządzenie pomiarowe albo przeciętne normy zużycia.
2. Częstotliwość okresów rozliczeniowych określa przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne w umowie o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzania ścieków, przy czym jest to okres nie krótszy niż 1 miesiąc i nie dłuższy niż 6 miesięcy.
3. Wejście w życie nowych taryf nie stanowi zmiany umowy.
4. Stosowanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających z nowych taryf, prawidłowo podanych do wiadomości publicznej, nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich rodzajach i o ich wysokości.
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dołącza do umowy aktualnie obowiązującą taryfę lub jej wyciąg, zawierający ceny i stawki opłat właściwe dla odbiorcy usług, będącego stroną umowy.
- § 10.** 1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczania wody i/lub odprowadzania ścieków świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura, wystawiona na zasadach i opłacona w terminach określonych w umowie.
2. W budynkach wielolokalowych, dla których ustalono zarząd, wspólnotę mieszkaniową lub administratora i w którym prowadzone są rozliczenia lokali, rozliczenie pobranej wody ustala się na podstawie wodomierza głównego.
- § 11.** W przypadku awarii, uszkodzenia, kradzieży, zerwania plomb wodomierza lub urządzenia pomiarowego ilość dostarczonej wody i/lub odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie zużycia w ciągu ostatnich 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zużycia w analogicznym okresie roku poprzedniego.

Rozdział 5¹

Warunki przyłączania do sieci

§ 12. 1. Wydanie warunków przyłączenia do sieci następuje na podstawie pisemnego wniosku składanego przez podmiot ubiegający się o przyłączenie.

2. Wniosek o wydanie warunków przyłączenia poza informacjami, o których mowa w art. 19a ust. 4 ustawy może zawierać:

- 1) numer telefonu;
- 2) adres poczty elektronicznej;
- 3) oświadczenie określające tytuł prawny do nieruchomości, a w przypadku osób prawnych – odpis z właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu;
- 4) datę i podpis osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, a w przypadku działania przez pełnomocnika również pisemne pełnomocnictwo.

3. Celem złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci osoba ubiegająca się o przyłączenie może skorzystać z wzorów i oświadczeń dostępnych w siedzibie oraz na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego.

§ 13. Po złożeniu wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci i pisemnym potwierdzeniu daty jego złożenia, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne dokonuje kwalifikacji terminu jego rozpoznania i wydaje warunki bądź odmawia ich wydania, w terminach określonych w ustawie.

§ 14. W przypadku stwierdzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne, że złożony wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci nie zawiera co najmniej wszystkich informacji, o których mowa w art. 19a ust. 4 ustawy, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne informuje pisemnie podmiot ubiegający się o przyłączenie o zakresie i terminie uzupełnienia wniosku.

§ 15. Warunki o których mowa w § 12 ust. 1, określają co najmniej:

- 1) Miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej oraz miejsce i sposób zainstalowania wodomierza głównego;
- 2) Maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości z podziałem na poszczególne cele;
- 3) Maksymalna ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość oraz rodzaj;
- 4) Okres ważności wydanych warunków przyłączenia, nie krótszy niż 2 lata;
- 5) Parametry techniczne przedmiotowego przyłącza;
- 6) Zasady kontroli realizacji i odbioru częściowego oraz końcowego przez przedsiębiorstwo przedmiotowego przyłącza.

§ 16. W przypadku odmowy wydania warunków przyłączenia do sieci, informacja ta przekazywana jest podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie w formie pisemnej wraz z

¹ W brzmieniu ustalonym uchwałą Nr XXXVI/256/2021 Rady Gminy Wałcz w sprawie zmiany uchwały Nr II/9/2018 Rady Gminy Wałcz w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Wałcz (Dz. Urz. Województwa Zachodniopomorskiego z 2021 r., poz. 4493), § 1, który wszedł w życie z dniem 16 listopada 2021 r.

uzasadnieniem, w terminie określonym w ustawie.

Rozdział 6 ²

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 17. 1. Dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych jest uzależniony od:

- 1) Istnienia sieci wodociągowych lub sieci kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, umożliwiających włączenie do nich przyłączy;
- 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 stacji uzdatniania wody) lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczania ścieków (wydajność oczyszczalni);
- 3) Możliwości zachowania minimalnego poziomu świadczonych usług dla wcześniej podłączonych odbiorców;
- 4) Posiadania tytułu prawnego do urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne wydaje „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej”, o ile spełnione są przesłanki określone w ust. 1.

§ 18. 1. Ustala się techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowych:

- 1) Usytuowanie w terenie sieci wodociągowych;
- 2) Przyłącza wodociągowe należy wykonać z rur o średnicy od 32 mm do 90 mm, klasy PE 100 SDR 17 lub SDR 11;
- 3) W miejscu włączenia do sieci wodociągowej wmontować zasuwę odcinającą przyłącze wodociągowe, a obudowę zasuwę wyposażyć w skrzynkę uliczną;
- 4) Uwzględniając strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienia przewodów w gruncie należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasą;
- 5) W przypadku przejść sieci wodociągowej pod drogami, potokami należy założyć prowadzenie wodociągu w rurach ochronnych;
- 6) Przewody układać na podsypce piaskowej o odpowiedniej grubości;
- 7) Po trasie przyłącza ok. 0,50 m nad rurą wodociągową należy ułożyć taśmę foliową koloru niebieskiego z wkładką metalową, którą należy wprowadzić i przymocować do skrzynek zasuw;
- 8) Armaturę wodociągową należy umiejscawiać, jeżeli jest to możliwe, poza pasem drogowym, zasuwę wodociągową należy umieszczać poza jezdnią dróg lub na poboczu

² W brzmieniu ustalonym uchwałą Nr XXXVI/256/2021 Rady Gminy Wałcz w sprawie zmiany uchwały Nr II/9/2018 Rady Gminy Wałcz w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Wałcz (Dz. Urz. Województwa Zachodniopomorskiego z 2021 r., poz. 4493), § 1, który wszedł w życie z dniem 16 listopada 2021 r.

bez umieszczania jej na prywatnej posesji. Skrzynki zasuw w pasie drogowym montować należy na betonowych pierścieniach;

- 9) Miejscem zabudowy wodomierza dla budynku jednorodzinnego jest studzienka wodomierzowa posadowiona na terenie posesji ubiegającego się o przyłączenie, a w przypadku budynków wielolokalowych studzienka wodomierzowa posadowiona na początku instalacji wodociągowej;
 - 10) Wykonawcę przyłącza obowiązują wszystkie normy i przepisy w zakresie wykonawstwa przyłączy.
2. Ustala się techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług kanalizacyjnych:
- 1) Usytuowanie w terenie sieci kanalizacyjnych;
 - 2) Przyłączy prowadzić najkrótszą bezkolizyjną trasą;
 - 3) Ustalając zagłębienie przyłącza kanalizacyjnego i jego spadek należy przestrzegać prędkości zapewniającej samoczyszczenie kanału 0,8 m/s i minimalnego przykrycia 1,40 m, a przyłącza należy wykonać z rur o średnicy przynajmniej 160 mm ze spadkiem przynajmniej 1,5%;
 - 4) Zmianę kierunku i spadku przyłącza kanalizacyjnego należy wykonać za pomocą studni rewizyjnych/kierunkowych o średnicy wewnętrznej wynoszącej co najmniej 425 mm;
 - 5) Należy zapewnić dojazd i dostęp do studni rewizyjnych na przyłączy kanalizacyjnym;
 - 6) Zakazuje się nasadzeń drzew oraz posada wiania obiektów małej architektury na trasie przyłącza;
 - 7) Przyłączy kanalizacyjnych nie należy lokalizować wzdłuż skarp;
 - 8) Przy urządzeniach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą indywidualnych urządzeń tłocznych (typu mini przepompownie), zabezpieczając obiekty przed zalaniem w przypadku niedrożności kanału ulicznego;
 - 9) Na wewnętrznej instalacji kanalizacyjnej, w pomieszczeniach usytuowanych poniżej poziomu terenu, należy zainstalować urządzenia przeciw zalewowe, zabezpieczające zalaniem ściekami;
 - 10) Dla ścieków, których jakość nie odpowiada warunkom określonym w przepisach, przed wprowadzeniem do sieci kanalizacyjnej należy zastosować odpowiednie urządzenia podczyszczające, separatory itp.;
 - 11) Materiały używane do budowy przyłączy powinny posiadać odpowiednie certyfikaty, aprobaty techniczne i świadectwa dopuszczenia do stosowania w budownictwie;
3. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci jednym, odrębnym przyłączem wodociągowym lub kanalizacyjnym.

Rozdział 7³

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 19. 1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci przed rozpoczęciem budowy i po sporządzeniu dla przyłącza planu sytuacyjnego na kopii aktualnej mapy zasadniczej lub jednostkowej, przedkłada przedsiębiorstwu sporządzony plan celem sprawdzenia, czy projekt uwzględnia wydane warunki przyłączenia do sieci.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia oraz przepisami prawa budowlanego i sanitarnego. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci, jeśli przyłączy zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci.

3. Odbioru przyłącza dokonuje się przed zasypaniem przyłącza. Odbiór prac ulegających częściowemu zakryciu (zasypaniu) podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo – kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).

4. Po dokonaniu odbioru technicznego i złożeniu wniosku o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków następuje montaż przyrządów pomiarowych.

Rozdział 8

Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków

§ 20. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje Odbiorców usług o:

- 1) planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody;
- 2) stopniu przewidywanego obniżenia jakości wody;
- 3) przewidywanych zakłóceniach odbioru ścieków;

- w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na dwa dni przed planowanym terminem.

2. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia zastępczy punkt poboru wody i informuje Odbiorców usług o możliwości korzystania z tego punktu.

3. W nagłych przypadkach niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje niezwłocznie Odbiorców usług o rodzaju zakłóceń i przewidywanym czasie ich trwania.

4. Przepis ust. 2 stosuje się odpowiednio.

³ W brzmieniu ustalonym uchwałą Nr XXXVI/256/2021 Rady Gminy Wałcz w sprawie zmiany uchwały Nr II/9/2018 Rady Gminy Wałcz w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Wałcz (Dz. Urz. Województwa Zachodniopomorskiego z 2021 r., poz. 4493), § 1, który wszedł w życie z dniem 16 listopada 2021 r.

Rozdział 9

Standardy obsługi odbiorców usług, w tym sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków

§ 21. Odbiorca usług ma prawo do uzyskania od przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego:

- 1) wszelkich informacji dotyczących realizowanych przez przedsiębiorstwo usług,
- 2) wyjaśnienia treści: umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, warunków przyłączenia, umowy o przyłączenie i innych wiążących Odbiorcę usług dokumentów,
- 3) informacji o przewidywanych zakłóceniach w realizacji usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków.

§ 22. 1. Odbiorca usług ma prawo do zgłaszania reklamacji, dotyczących w szczególności:

- 1) ilości i jakości świadczonych usług;
 - 2) wysokości opłat za usługi;
 - 3) funkcjonowania przyrządów pomiarowych (opomiarowania) niezależnie od ich własności.
2. Reklamacja powinna być sporządzona w formie pisemnej.
3. Reklamacja dotycząca naruszenia jakości, ciągłości dostaw i ciśnienia wody powinna być dokonana niezwłocznie po wystąpieniu zakłócenia w celu dokonania sprawdzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.
4. Reklamacja powinna zawierać:
- 1) imię i nazwisko lub firmę Odbiorcy usług oraz jego adres zamieszkania bądź siedziby;
 - 2) opis przedmiotu reklamacji;
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4) numer i datę umowy, jeśli Odbiorca usług posiada więcej, niż jedną umowę;
 - 5) podpis Odbiorcy usług.
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozpatruje reklamację w terminie do 14 dni roboczych od daty jej wniesienia. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu do 30 dni.
6. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do Odbiorcy usług, udostępnia on nieruchomość osobom reprezentującym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne. Zaniechanie tego obowiązku wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji.
7. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Możliwe jest także udzielenie odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną, faksem lub w inny sposób, o ile Odbiorca usług wskaże taką formę.
8. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w całości lub w części wymaga sporządzenia uzasadnienia.
9. W przypadku reklamacji wskazań wodomierza głównego, reklamację uwzględnia się, o ile kontrola metrologiczna potwierdzi nieprawidłowość działania tego wodomierza.

10. Jeśli reklamacja dotyczy parametrów wody, ich sprawdzenie następuje na przyłączy wodociągowym lub na najbliższym odcinku sieci wodociągowej w miejscu technicznie dostępnym.

§ 23. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi Odbiorcy usług w sprawach innych niż reklamacje, w szczególności sprawach zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków, w terminach:

1) zapytania otrzymane telefonicznie, faksem lub drogą elektroniczną - bez zbędnej zwłoki, jednak w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze, tym samym kanałem informacyjnym,

2) wystąpienia na piśmie - w terminie 14 dni w formie pisemnej, chyba że Odbiorca usług dopuścił udzielenie informacji w innej formie.

§ 24. 1. Informacje podane przez Odbiorcę usług w umowie, dotyczące w szczególności: adresu siedziby lub miejsca zamieszkania, adresu do korespondencji, wiążą strony do czasu pisemnego zawiadomienia o ich zmianie przez Odbiorcę usług.

2. Odbiorca usług ponosi odpowiedzialność za skutki wynikające z zaniedbania obowiązku, o którym mowa w ust. 1, w szczególności pisma kierowane do Odbiorcy na dotychczasowy adres dwukrotnie i przez niego nieodebrane, pozostawia się w aktach przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego ze skutkiem ich doręczenia.

Rozdział 10

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 25. 1. Punktami przeznaczonymi do poboru wody na cele gaśnicze z sieci wodociągowej są hydranty przeciwpożarowe lub inne miejsca uzgodnione z przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym.

2. Jednostki straży pożarnej gaszące pożar i dokonujące poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci przedsiębiorstwa zobowiązane do:

1) powiadamiania przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o miejscach pożarów, niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszeń, nie później niż do godz. 15⁰⁰ dnia następującego po dniu zaistnienia pożaru;

2) przekazywania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu danych o ilości wody pobranej z sieci do gaszenia pożaru.