

**UCHWAŁA NR VIII.87.2019
RADY MIASTA WOJKOWICE**

z dnia 29 kwietnia 2019 r.

**w sprawie przyjęcia projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na obszarze
Gminy Wojkowice oraz przekazania go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu**

Na podstawie art.18 ust 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990r o samorządzie gminnym (tekst jednolity Dz.U. z 2019, poz. 506) oraz art. 19 ust 1, ust.3 i ust. 5 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity Dz. U. z 2018 r. poz.1986 z późniejszymi zmianami)

**Rada Miasta Wojkowice
uchwala, co następuje:**

§ 1. Przyjąć projekt "Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na obszarze Gminy Wojkowice" stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

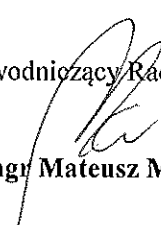
§ 2. Przekazać projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na obszarze Gminy Wojkowice do zaopiniowania organowi regulacyjnemu tj. Dyrektorowi Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Gliwicach.

§ 3. Zawiadomić przedsiębiorstwo Wojkowskie Wody Sp. z o.o. o przekazaniu projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na obszarze Gminy Wojkowice do zaopiniowania organowi regulacyjnemu, o którym mowa w §2.

§ 4. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta Wojkowice.

§ 5. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady Miasta


mgr **Mateusz Mania**

Rozdział 1.

Postanowienia ogólne

§ 1. 1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Wojkowice (dalej „Regulamin”), jako akt prawa miejscowego, określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie przewidzianym w upoważnieniu ustawowym wynikającym z art. 19 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (dalej „Ustawa”).

2. Szczegółowe warunki dostarczania wody lub odprowadzania ścieków oraz związane z tym prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego (dalej również „przedsiębiorstwo”) oraz odbiorców usług określają pisemne umowy, o których mowa w art. 6 Ustawy.

§ 2. użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie, jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym w szczególności Ustawa.

Rozdział 2.

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

§ 3. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do:

- 1) zapewnienia zdolności posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, w szczególności poprzez ich prawidłową eksploatację i dokonywanie niezbędnych napraw i remontów;
- 2) dostarczania odbiorcy usług wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi, o jakości zgodnej z przepisami wydanymi na podstawie art. 13 Ustawy, pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa, w ilości zapewniającej pełne zaspokojenie indywidualnego zapotrzebowania odbiorcy usług, nie mniejszej jednak niż ilość minimalna zapotrzebowania wody w warunkach specjalnych w okresie ograniczonych dostaw tj. 7,5 l/os w ciągu doby; miejscem poboru próbek wody w celu ustalenia jej jakości oraz miejscem pomiaru ciśnienia wody jest zawór za wodomierzem głównym;
- 3) odprowadzania do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieków pochodzących od odbiorcy usług, o stanie i składzie zgodnym z postanowieniami art. 9-11 Ustawy oraz zawartej umowy o odprowadzanie ścieków, w ilości zapewniającej pełne zaspokojenie indywidualnych potrzeb odbiorcy usług;
- 4) prowadzenia regularnej wewnętrznej kontroli jakości wody i informowania o jej wynikach w sposób zwyczajowo przyjęty, zgodnie z przepisami o dostępie do informacji publicznej;
- 5) wydawania warunków technicznych przyłączenia nieruchomości do sieci i uzgadniania dokumentacji projektowej;
- 6) wznawiania dostarczania wody lub odprowadzania ścieków niezwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających odcięcie przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.

Rozdział 3.

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 4. 1. Dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

2. Postanowienia umów zawieranych przez przedsiębiorstwo z odbiorcami usług winny być dostosowane do specyficznych, w danym stanie faktycznym lub prawnym, warunków i okoliczności związanych z dostarczaniem wody lub odprowadzaniem ścieków, przy czym nie mogą być one sprzeczne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa oraz postanowieniami niniejszego Regulaminu.

3. Umowa może zostać zawarta w lokalu przedsiębiorstwa lub poza nim.

§ 5.1. W terminie 14 dni od dnia złożenia kompletnego pisemnego wniosku o zawarcie umowy przedsiębiorstwo zobowiązane jest przedstawić projekt umowy.

2. Zawarcie umowy powinno nastąpić niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia złożenia kompletnego pisemnego wniosku, o którym mowa w art. 6 ustęp 6 Ustawy.

3. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym dla indywidualnego odbiorcy powinien w szczególności zawierać:

- a) imię, nazwisko (lub nazwę), nr PESEL lub REGON, numer NIP (o ile wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą) oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy;
- b) wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę;
- c) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, czy też posiada własne ujęcie wody;
- d) oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, czy też wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków;
- e) oświadczenie wnioskodawcy, na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczaną wodę;
- f) oświadczenie wnioskodawcy, jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy;
- g) wraz z wnioskiem wnioskodawca przedstawia przedsiębiorstwu:
 - dokument określający aktualny stan prawny nieruchomości, z wyjątkiem sytuacji, o której mowa w art. 6 ust. 4 ustawy, tj. gdy osoba korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym,
 - w przypadku korzystania z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, wnioskodawca składa oświadczenie w formie pisemnej, w którym określa swój status do zajmowanej nieruchomości,
 - w przypadku osób prawnych, przedsiębiorców i instytucji, odpis z właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu.

4. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z osobą korzystającą z lokalu w budynku wielolokalowym dla właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych powinien zawierać elementy wskazane w punkcie 3. powyżej, a ponadto:

- a) imię, nazwisko (lub nazwę), nr PESEL lub REGON, numer NIP (jeśli osoba taka go posiada) oraz adres osoby korzystającej z lokalu, co do której składany jest wniosek o zawarcie umowy wraz z umocowaniem do złożenia wniosku w imieniu i na rzecz tej osoby;
- b) wskazanie lokalu, co do którego wnioskodawca żąda zawarcia umowy;
- c) oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osoby korzystającej z lokalu o zasadach rozliczeń, o których mowa w art. 6 ust. 6 pkt 3 i 4 ustawy, o obowiązku regulowania dodatkowych opłat wynikających z taryf za dokonywane przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne rozliczenie oraz o dokonanym wyborze metody rozliczania kosztów różnicy wskazań między wodomierzem głównym, a sumą wskazań udostępnionych do odczytu wodomierzy zainstalowanych w budynku przy punktach czerpalnych, którymi to należnościami właściciel lub zarządca budynku będzie obciążał osoby korzystające z lokalu;
- d) schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym, wraz z określeniem lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych w obrębie budynku wielolokalowego.

§ 6. Umowy, w zależności od okoliczności oraz decyzji stron, zawierane są na czas określony lub nieokreślony.

§ 7. W sytuacji zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, jeżeli odbiorcą usług jest konsument, przysługuje mu uprawnienie odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia bez podawania przyczyn i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów świadczeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego na jego rzecz, do chwili odstąpienia od umowy. W tym celu odbiorca usług powinien złożyć oświadczenie woli.

Rozdział 4.

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

§ 8. 1. Rozliczenia za usługi z tytułu dostarczania wody lub odprowadzania ścieków są dokonywane w oparciu o ceny i stawki opłat określone w obowiązujących taryfach.

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

3. Odczyty wskazań wodomierzy lub urządzeń pomiarowych następują w okresach rozliczeniowych określonych w umowie, przy czym częstotliwość okresów rozliczeniowych nie może być krótsza niż jeden miesiąc ani przekraczać pół roku.

4. W przypadku braku możliwości dokonania odczytu wskazań, przedsiębiorstwo wystawia fakturę zaliczkową na podstawie średniego zużycia wody za okres 3 miesięcy wstecz, która zostanie skorygowana w następnym okresie rozliczeniowym po dokonaniu odczytów wodomierzy lub urządzenia pomiarowego.

§ 9. Ceny pozostałych usług, które nie są zawarte w taryfach, przedsiębiorstwo ustala w cenniku dostępnym w siedzibie przedsiębiorstwa lub na stronie internetowej.

§ 10. 1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami z tytułu świadczonych przez przedsiębiorstwo usług jest faktura wystawiona przez przedsiębiorstwo, zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa oraz postanowieniami umowy zawartej z odbiorcą usług.

2. Termin płatności należności z tytułu świadczonych przez przedsiębiorstwo usług określa umowa.

Rozdział 5.

Warunki przyłączania do sieci

§ 11. 1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na wniosek podmiotu ubiegającego się o przyłączenie.

2. Osobami ubiegającymi się o przyłączenie nieruchomości do sieci mogą być:

- a) osoby posiadające tytuł prawny do korzystania z nieruchomości,
- b) osoby korzystające z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym

3. Podmiot ubiegający się o przyłączenie jego nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej składa przedsiębiorstwu wniosek o przyłączenie, który powinien zawierać, co najmniej:

- a) imię i nazwisko (lub nazwę) wnioskodawcy,
- b) adres do korespondencji,
- c) oznaczenie przeznaczenia zapotrzebowania wody (cele bytowe, socjalno-bytowe, technologiczne oraz przeciwpożarowe oraz przewidywanej ilości pobieranej wody lub wskazanie liczby zamieszkujących osób,
- d) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju (w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających),
- e) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie jej powierzchni, sposobu zagospodarowania i przeznaczenia,
- f) wskazanie proponowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i odprowadzania ścieków.

§ 12. Do wniosku, o którym mowa w § 11, podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci powinien załączyć:

- a) oświadczenie o posiadanym tytule prawnym do nieruchomości albo oświadczenie o korzystaniu z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym,
- b) mapę sytuacyjno-wysokościową wskazującą usytuowanie określonej powyżej nieruchomości względem istniejącej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu posadowionych na przedmiotowej nieruchomości.

§ 13. 1. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo, w terminie 14 dni od otrzymania prawidłowo złożonego i kompletnego wniosku, o którym mowa w § 11, wraz z kompletem niezbędnych załączników, określa warunki techniczne przyłączenia nieruchomości do sieci. W przypadkach wymagających potwierdzenia aktualności map ze stanem faktycznym w terenie, termin wydania warunków technicznych przyłączenia może być wydłużony do 30 dni od dnia otrzymania wniosku.

2. Warunki techniczne przyłączenia powinny określać co najmniej:

- a) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci,
- b) informacje o rodzaju i treści dokumentów, jakie powinien przedłożyć podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci,
- c) okres ważności wydanych warunków przyłączenia (nie krótszy niż jeden rok),
- d) parametry techniczne przyłącza,
- e) miejsce zainstalowania urządzenia pomiarowego - w przypadku zamiaru odprowadzania ścieków przemysłowych i wystąpienia przesłanek określonych w art. 10 pkt 6 Ustawy,
- f) miejsce zainstalowania wodomierza głównego

3. Warunki przyłączenia są ważne trzy lata od dnia ich określenia.

4. Przedsiębiorstwo prowadzi rejestr odmów przyłączenia do sieci i przekazywać go corocznie do wiadomości gminy oraz organu regulacyjnego.

§ 14. Warunkiem przystąpienia przez wnioskodawcę po uzyskaniu warunków przyłączenia do wykonywania robót przyłączeniowych jest wcześniejsze uzgodnienie z Przedsiębiorstwem dokumentacji technicznej.

Rozdział 6.

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 15. 1. Techniczne możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia poprzez realizację wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych obowiązującego dla Gminy Wojkowiec.

2. Dostęp do usług realizowanych przez przedsiębiorstwo wyznaczają techniczne możliwości istniejących urządzeń, tj. ich stan techniczny, przepustowość czy zdolność produkcyjna, ale również lokalizacja nieruchomości.

3. W celu zapewnienia możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych, określa się warunki techniczne, które należy spełnić przynajmniej w zakresie:

a) dla dostarczania wody:

- należy uwzględnić strefę przemarzania gruntu (1,6 m), przebieg i zagłębienia przewodów w gruncie;
- sieć wodociągową i przyłącza wodociągowe należy prowadzić najkrótszą i, jeśli to możliwe, bezkolizyjną trasą, bezwzględnie stosując podsypkę, obsypkę i nadsypkę piaskową;
- zapewnienie ciągłości dostaw wody należy realizować przez dobór średnic rurociągów gwarantujących wystarczającą wydajność sieci przy pełnych rozbiorach, a przyłącza wodociągowe wykonać z rur PEHD o średnicy nie mniejszej niż 32 mm;
- w miejscu włączenia do sieci należy zabudować zasuwę odcinającą wyposażoną w trzpień i obudowę teleskopową, a skrzynkę uliczną obrukować;
- zestawy wodomierzowe powinny zawierać zawory grzybkowe przed i za wodomierzem oraz zawór antyskażeniowy, przy czym sugeruje się stosowanie również filtrów siatkowych skośnych;
- urządzenia należy lokalizować tak, aby zapewnić do nich swobodny dostęp, w szczególności poza miejscami parkingowymi;
- należy unikać nasadzania drzew i krzewów w pasie zabudowanego rurociągu w odległości mniejszej niż 1,5 m od jego osi;

b) dla odprowadzania ścieków:

- połączenia kanałów należy prowadzić w studzienice, analogicznie załamania na rurociągach przekraczające 15°;
- kanały należy prowadzić zachowując przebieg równoległy do innego uzbrojenia terenu, a kolizje pokonywać pod kątem prostym;
- ustalając zagłębienie kanału i jego spadek należy przestrzegać prędkości zapewniającej samooczyszczanie kanału 0,8 m/s i minimalnego przykrycia 1,40 m, a przyłącza należy wykonać z rur PVC-U o średnicy przynajmniej 160 mm ze spadkiem przynajmniej 1,5%;
- kanałów nie należy lokalizować wzdłuż skarp;
- przy urządzeniach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą indywidualnych urządzeń typu miniprzepompownie;
- napełnienie kanału nie powinno przekraczać 60% wysokości jego przekroju poprzecznego;
- należy jednoznacznie określić i uzgodnić punkty (xyz) posadowienia studni rewizyjnych na przykanalnikach, tak aby umożliwić bezproblemowe połączenie instalacji przyłączanego obiektu z siecią;

4. Wymaga się, aby każda nieruchomość była przyłączona do sieci odrębnym przyłączem wodociągowym lub kanalizacyjnym oraz aby każdy odcinek nowo wybudowanej infrastruktury podziemnej został zgłoszony do zasobów geodezyjnych.

5. Zwraca się uwagę, iż obszar Gminy Wojkowice znajduje się na terenach pogórniczych.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 16. 1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez przedsiębiorstwo warunkami technicznymi przyłączenia oraz obowiązującymi przepisami prawnymi i uzgodnionym projektem przyłącza.

2. Określone w warunkach technicznych przyłączenia próby i odbiory częściowe lub końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

3. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem przyłącza - wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed ich zakryciem (zasypaniem).

4. Przed zakryciem (zasypaniem) należy wykonać operat geodezyjny, w zakresie wskazanym w warunkach technicznych przyłączenia i przekazać jeden jego egzemplarz do przedsiębiorstwa.

5. Z każdego odbioru spisywany jest protokół odbioru technicznego. Może to być jeden protokół, w którym wpisywane będą ustalenia dotyczące zarówno odbiorów częściowych, jak i końcowego.

6. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać w szczególności:

- 1) datę zgłoszenia do odbioru i datę dokonania odbioru;
- 2) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju: wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości, rodzaju odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego;
- 3) skład komisji, w tym: wykonawcę i użytkownika;
- 4) adres nieruchomości, do której wykonano podłączenie;
- 5) podpisy członków komisji.

§ 17. 1. Przeprowadzenie odbioru poprzedza zgłoszenie przez inwestora gotowości do odbioru.

2. W terminie 7 dni od dnia otrzymania zgłoszenia gotowości do odbioru przedsiębiorstwo wyznacza termin odbioru.

3. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony uczestniczące w odbiorze upoważnia wnioskodawcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy.

Rozdział 8.

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

§ 18. 1. O przewidywanych zakłóceniach w realizacji usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków przedsiębiorstwo winno uprzedzić odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie.

2. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody oraz przewidywanym obniżeniu jej jakości przedsiębiorstwo powinno poinformować odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie, co najmniej na 3 dni przed planowanym terminem.

3. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo powinno zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować odbiorców usług o jego lokalizacji i warunkach korzystania.

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

Rozdział 9.

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

§ 20. 1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielania wszelkich istotnych informacji związanych z przyłączeniem do sieci oraz zawarciem i wykonywaniem umowy, a w szczególności w sprawach:

- a) prawidłowego sposobu wykonywania postanowień umowy przez odbiorcę usług,
- b) szczegółowych warunków technicznych przyłączenia do sieci,
- c) występujących zakłóceń w dostawie wody lub w odprowadzaniu ścieków,
- d) awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,
- e) planowanych przerw w świadczeniu usług.

2. Przedsiębiorstwo udziela przedmiotowych informacji - w zależności od potrzeb i okoliczności - pisemnie, telefonicznie, drogą faksową, za pośrednictwem elektronicznych środków przekazu lub poprzez obwieszczenia w prasie lokalnej albo ogłoszenia umieszczane na terenie, których dana informacja dotyczy.

3. Z zastrzeżeniem ustępu 4, informacje są udzielane bez zbędnej zwłoki, lecz w każdym razie w terminie nie dłuższym niż 14 dni roboczych, o ile charakter informacji pozwala na jej podanie w takim terminie.

4. Jeżeli udzielenie informacji wymaga dokonania ustaleń w okresie dłuższym niż termin wskazany w ustępie 3, w szczególności w związku z koniecznością wykonania stosownych ekspertyz, przedsiębiorstwo udzieli wymaganych informacji niezwłocznie po dokonaniu tych ustaleń.

§ 21. 1. Odbiorcy usług mają prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania usług przez przedsiębiorstwo, w szczególności co do ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi, a także odnośnie funkcjonowania przyrządów pomiarowych.

2. Reklamacje zgłaszane być mogą w formie pisemnej, elektronicznej, drogą faksową lub osobiście w siedzibie przedsiębiorstwa.

3. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, lecz w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia przyjęcia reklamacji. Postanowienia § 20 ustęp 3 – 4 stosuje się odpowiednio.

4. Reklamacja powinna zawierać:

- a) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zgłaszającego,
- b) przedmiot reklamacji,
- c) przedstawienie okoliczności faktycznych i prawnych uzasadniających reklamację,
- d) zgłaszane żądanie,
- e) numer i datę umowy,

f) podpis zgłaszającego – w razie zgłaszania reklamacji pisemnej.

5. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację, z zastrzeżeniem ust. 6, w formie pisemnej. Odpowiedź winna zawierać:

- a) rozstrzygnięcie, tj. uwzględnienie albo odmowę uwzględniania reklamacji wraz z uzasadnieniem faktycznym i prawnym,
- b) pouczenie w sprawie możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie,
- c) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego przedsiębiorstwo, z określeniem zajmowanego przez niego stanowiska.

6. Przedsiębiorstwo może wstrzymać rozpatrzenie reklamacji w przypadku nieudostępnienia nieruchomości przez odbiorcę usług składającego reklamację.

§ 22. Odbiorca usług zobowiązany jest informować przedsiębiorstwo o wszelkich zmianach danych, w tym o zmianie adresu zamieszkania lub adresu do korespondencji.

§ 23. Przedsiębiorstwo udostępnia wszystkim zainteresowanym niżej wymienione dokumenty:

- a) tekst jednolity Ustawy,
- b) tekst jednolity Regulaminu,
- c) aktualnie obowiązujące taryfy cen i stawek opłat,
- d) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody.

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 24. 1. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo, a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

2. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przedsiębiorstwu przez jednostki Straży Pożarnej.

3. Informacje, o których mowa w ust. 2, powinny być składane nie później niż w dniu następnym po zaistnieniu zdarzenia do godziny 13⁰⁰.

4. W przypadku pobrania przez jednostkę straży pożarnej wody na cele przeciwpożarowe z instalacji wodociągowej odbiorcy usług, jednostka ta zobowiązana jest niezwłocznie przekazać przedsiębiorstwu stosowną w tym zakresie informację o ilości pobranej wody, tak aby umożliwić przedsiębiorstwu prawidłowe rozliczenie z tytułu dostarczania wody dla tego odbiorcy.

5. Należnościami za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe przedsiębiorstwo obciąża Gminę Wojkowice zgodnie z art. 22 pkt 2 ustawy.

Rozdział 11.

Postanowienia końcowe

§ 25. W sprawach nieobjętych niniejszym regulaminem mają zastosowanie przepisy ustawy wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie oraz inne przepisy prawa.

PRZEDSIĘBIORCA
Rafał Głobata
Marek Mielnik