



DZIENNIK URZĘDOWY WOJEWÓDZTWA ŚLĄSKIEGO

Katowice, dnia 29 kwietnia 2019 r.

Poz. 3411

UCHWAŁA NR VIII/88/2019 RADY MIEJSKIEJ W TARNOWSKICH GÓRACH

z dnia 17 kwietnia 2019 r.

w sprawie przyjęcia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Tarnowskie Góry

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2019 r., poz. 506) oraz art. 19 ust. 3 i ust. 6 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r., poz. 1152 z późn. zm.) po wydaniu opinii przez Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Gliwicach Postanowieniem Nr GL.RET.070.4.118.2018.IS z dnia 23.11.2018 r., na wniosek Burmistrza Miasta

Rada Miejska w Tarnowskich Górach uchwala:

§ 1. Przyjmuje się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Tarnowskie Góry, w brzmieniu stanowiącym załącznik do uchwały.

§ 2. Uchwałę wraz z opinią organu regulacyjnego przekazuje się Wojewodzie Śląskiemu.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta.

§ 4. Traci moc uchwała Nr XXIV/264/2008 Rady Miejskiej w Tarnowskich Górach z dnia 22.04.2008 r. w sprawie Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Tarnowskie Góry.

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

Wiceprzewodniczący Rady Miejskiej

Franciszek Nowak

Załącznik do uchwały Nr VIII/88/2019
Rady Miejskiej w Tarnowskich Górach
z dnia 17 kwietnia 2019 r.

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Tarnowskie Góry

Rozdział 1. Przepisy ogólne

§ 1.1. Niniejszy regulamin dotyczy dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Tarnowskie Góry.

2. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

§ 2. Ilekroć w niniejszym Regulaminie mowa o ustawie rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. *o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków* (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152 z późn. zm.). Pozostałe pojęcia użyte w Regulaminie mają znaczenie wskazane w ustawie.

§ 3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne prowadzi swoją działalność zgodnie z przepisami ustawy i wydanych do niej przepisów wykonawczych.

Rozdział 2. Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków

§ 4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków ma obowiązek:

- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do:
 - a) realizacji dostaw wody w ilości nie mniejszej niż 1 m³ na dobę i pod odpowiednim ciśnieniem w przyłączy nie niższym niż 0,1 MPa oraz o parametrach technicznych, które nie przekraczają wartości:
 - barwa mg/l: do 15 mg/l
 - przewodność elektryczna właściwa µS/cm: 2000
 - odczyn pH: 6,5 – 8,9
 - stężenie żelaza ogólnego µg/l: 200
 - stężenie chlorków mg/l: 200
 - stężenie wolnego chloru mg/l: 0,3
 - twardość mg/l: 60-500
 - stężenie azotanów mg/l: 50.
 - b) odbioru ścieków o stanie i składzie zgodnym z przepisami art. 9-11 ustawy, w ilości nie mniejszej niż 1 m³ na dobę
 - c) dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny,
- 2) dostarczać odbiorcy usług wodę z sieci wodociągowej na podstawie pisemnej umowy, o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą i niniejszym Regulaminem,
- 3) odbierać od odbiorcy usług ścieki na podstawie pisemnej umowy o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą i niniejszym Regulaminem,
- 4) wydawać warunki techniczne niezbędne do podłączenia do sieci oraz uzgadniać przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną,

- 5) instalować i utrzymywać (na swój koszt) u odbiorcy usług wodomierz główny,
- 6) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody,
- 7) prowadzić regularną kontrolę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
- 8) zapewnić należyte warunki odbioru ścieków oraz zapewnić jakość oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych, oraz przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych,
- 9) dokonywać napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz przyłączy będących w jego posiadaniu,
- 10) zapewniać budowę oraz modernizację urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu,
- 11) na pisemny wniosek odbiorcy usług zlecić wykonanie ekspertyzy wodomierza głównego przez Okręgowy Urząd Miar, w celu sprawdzenia prawidłowości wskazań i w przypadku stwierdzenia przez ten Urząd jego wadliwego działania, ponieść koszty ekspertyzy i wymiany.

Rozdział 3.

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

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

2. Przedsiębiorstwo w terminie 7 dni od złożenia kompletnego wniosku o zawarcie umowy sporządzi i przedłoży przyszłemu odbiorcy projekt umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków. Podpisanie umowy z odbiorcą usług powinno nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku o zawarcie umowy. Umowa z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym zawierana jest na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego, jeżeli spełnione są warunki wskazane w art. 6 ust. 6 ustawy.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia zainteresowanym podmiotom informacje o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia przez odbiorców usług dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

4. Wniosek o zawarcie umowy powinien określać: imię, nazwisko (lub nazwę) lub REGON, numer NIP (o ile wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą) oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy; wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę; oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też posiada własne ujęcie wody; oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków; oświadczenie wnioskodawcy na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczaną wodę; oświadczenie wnioskodawcy, jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez niego do sieci kanalizacyjnej (przemysłowe, bytowe albo komunalne); ilość osób korzystających z wody/odprowadzających ścieki; podpis wnioskodawcy.

5. Umowa, o której mowa w ust. 1, może zostać zawarta w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub poza nim. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, odbiorcy usług będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od takiej umowy w terminach i zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 683 z późn. zm.).

Rozdział 4.

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

§ 6. 1. Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków stanowi aktualna taryfa przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, określająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, a także ilość wody dostarczonej do nieruchomości i odpowiednio ilość odprowadzonych ścieków, określona zgodnie z art. 27 ustawy.

2. Podstawą ustalenia ilości pobranej wody lub odprowadzanych ścieków stanowią: wodomierz główny, urządzenie pomiarowe, przeciętne normy zużycia wody albo ilości ustalone w umowie. W razie braku wodomierza głównego ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone w przepisach wykonawczych do art. 27 ust. 3 ustawy. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy, o której mowa w § 8 ust. 1, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie. W rozliczeniach ilości odprowadzanych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się w przypadku, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług zgodnie z technicznymi warunkami zabudowy wodomierza dodatkowego określonymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

3. Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług są określone w umowie. Odczyty wskazań wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego dokonywane są w terminach ustalonych w umowie.

4. W przypadku, gdy w ustalonym terminie odczytu przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z przyczyn leżących po stronie odbiorcy usługi nie mogło dokonać odczytu, wówczas ilość dostarczonej wody lub odprowadzanych ścieków ustalana jest na podstawie odczytu przekazanego przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przez odbiorcę usługi, albo na podstawie średniego poboru wody/odprowadzanych ścieków w okresie ostatnich 12 miesięcy.

Rozdział 5.

Warunki przyłączania do sieci

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

2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 zawiera:

- 1) oznaczenie wnioskodawcy, wraz z danymi umożliwiającymi kontakt z wnioskodawcą,
- 2) wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
- 3) określenie wielkości przewidywanego poboru wody,
- 4) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju, a w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających,
- 5) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda, lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie jej lokalizacji, powierzchni, sposobu zagospodarowania, a także przeznaczenia,
- 6) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub dostarczania ścieków,
- 7) ewentualne inne informacje wynikające z przepisów prawa.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa warunki przyłączenia do sieci i przekazuje je wnioskodawcy, nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia wniosku.

4. Warunki, o których mowa w ust. 3, określają co najmniej:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego,
- 2) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości,
- 3) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość,
- 4) informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinien przedłożyć podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci w celu realizacji przyłączenia,
- 5) okres ważności wydanych warunków przyłączenia, który nie może być krótszy niż 2 lata.

Rozdział 6.

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 8. 1. Dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych wyznaczają realizowane przez przedsiębiorstwo wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych uchwalane przez Radę Miejską.

2. Dostęp do usług przedsiębiorstwa wyznaczają także techniczne możliwości istniejących urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych: ich stan techniczny, przepustowość, zdolność produkcyjną i lokalizację nieruchomości.

3. Osoby zainteresowane przyłączeniem do sieci mogą uzyskać informacje o dostępności usług w przedsiębiorstwie lub Urzędzie Miejskim, które udostępniają do wglądu mapy istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz plany rozbudowy tych sieci.

§ 9. Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w konkretnym przypadku wyznaczają techniczne warunki przyłączenia wydane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w których określone zostają parametry techniczne projektowanych robót i warunki odbioru przyłączy, uwzględniające że:

- 1) przyłączy wodociągowe należy projektować i budować z rur wykonanych z PE, żeliwa, o średnicy dostosowanej do przewidywanego poboru wody, nie mniejszej niż DN 25 mm,
- 2) w miejscu włączenia do sieci wodociągowej należy przewidzieć zabudowę zasuw odcinającej zaopatrzonej w obudowę i skrzynkę uliczną,
- 3) przyłączy kanalizacyjne należy wykonać z rur PCV, kamionkowych szkliwionych lub innego materiału dostosowanego do warunków gruntowo-wodnych, drogowych i rodzaju odprowadzanych ścieków, o średnicy dostosowanej do przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków, nie mniejszej niż DN 150 mm, z uwzględnieniem spadku w kierunku spływu min. 2,0%,
- 4) przy podłączaniu nieruchomości zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń typu przepompownie,
- 5) za przyłączem kanalizacyjnym należy stosować zawory zwrotne do ścieków, zabezpieczające obiekty przed zalaniem w przypadku niedrożności sieci kanalizacyjnej,
- 6) uwzględniając strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienia przewodów w gruncie należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasą.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 10. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia oraz uzgodnioną dokumentacją techniczną.

2. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie pisemnego zgłoszenia odbiorcy, złożonego w przedsiębiorstwie z siedmiodniowym wyprzedzeniem.

3. Odbiór prac ulegających zakryciu (zasypaniu), w tym częściowemu zakryciu (zasypaniu), podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).

4. Jeżeli podmiot przyłączany zobowiązany jest wykonać operat geodezyjny (w wersji papierowej i cyfrowej „dwg”), w zakresie wskazanym w przepisach wykonawczych do art. 43 ust. 4 ustawy z dnia 7 lipca 1994r. Prawo Budowlane (t.j. Dz. U. z 2018 r., poz. 1202 z późn. zm.), przed zasypaniem przyłącza, jeden egzemplarz operatu dostarczy do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, a drugi do odpowiedniego urzędu zajmującego się aktualizacją dokumentacji geodezyjnej.

5. Protokół odbioru przyłącza stanowi potwierdzenie prawidłowości jego wykonania i określa w szczególności: datę odbioru, przedmiot odbioru ze wskazaniem rodzaju przyłącza (wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy materiałów i długości, adres nieruchomości, podpisy przedstawicieli stron.

Rozdział 8.

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

§ 11. W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek:

- 1) poinformować niezwłocznie odbiorców usług o takich przypadkach, na swojej stronie internetowej lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- 2) zapewnienia odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformowania odbiorców usług o lokalizacji takich punktów na swojej stronie internetowej lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób,
- 3) podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- 4) poinformować odpowiednie gminne dyżurne służby, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług.

§ 12. O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług, na swojej stronie internetowej, poprzez wywieszenie komunikatów lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 3 dni robocze przed planowaną przerwą w świadczeniu usług. W przypadku ograniczeń w dostawie wody przekraczających 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia odbiorcom usług zastępcze punkty poboru wody.

§ 13. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może zamknąć przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne w przypadkach wskazanych w art. 8 ust. 1 ustawy.

Rozdział 9.

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

§ 14. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do informowania odbiorców usług oraz podmiotów ubiegających się o przyłączenie do sieci o obowiązujących przepisach oraz wynikających z nich prawach i obowiązkach, a także przyjmowania reklamacji, jak również o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawiania dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

§ 15. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby informacje zawierające co najmniej:

- 1) wskazanie komórki organizacyjnej upoważnionej do kontaktów z odbiorcami usług oraz podmiotami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji,
- 2) dane umożliwiające kontakt,
- 3) godziny przyjmowania reklamacji oraz udzielania informacji,

były udostępnione w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz na jego stronie internetowej

§ 16. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby w jego siedzibie lub na jego stronie internetowej udostępnione były następujące:

- 1) dokumenty w aktualnym brzmieniu:
 - a) aktualnie obowiązująca taryfa,
 - b) niniejszy regulamin,
 - c) tekst jednolity ustawy (w przypadku braku tekstu jednolitego – tekst ujednolicony) wraz z aktami wykonawczymi,
- 2) informacje dotyczące:
 - a) szczegółowych warunków zawierania umów, w tym dotyczących konieczności przedstawienia dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów,
 - b) procedury reklamacyjnej,
 - c) sposobu rozstrzygania, zgodnie z ustawą, spraw spornych w przedmiocie:

- odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne
- odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości, osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

§ 17. 1. Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorcy wodociągowo-kanalizacyjnego reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług, w tym w szczególności wysokości opłat za takie usługi, funkcjonowania przyrządów pomiarowych (opomiarowania) niezależnie od ich własności. Reklamacje mogą być składane telefonicznie, email i pisemnie.

2. Reklamacje powinny zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację,
- 2) przedmiot reklamacji,
- 3) uzasadnienie,
- 4) informacje, co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji i sposobie rozstrzygania zgodnie z ustawą, spraw spornych w terminie 30 dni od daty jej wpływu w formie pisemnej, chyba że podmiot zgłaszający reklamację wskaże inny sposób kontaktu.

4. 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.

§ 18. 1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest udzielać odbiorcom usług informacji związanych ze świadczeniem usług, w tym dotyczących zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków.

2. Udzielanie informacji na żądanie odbiorców usług następuje nie później niż w ciągu:

- 12 godzin – na telefoniczne zgłoszone żądanie określenia przewidywanego terminu usunięcia zakłóceń w świadczeniu usługi,
- 7 dni – na pisemne żądanie usunięcia zakłóceń w świadczeniu usługi
- 30 dni – na pisemne lub telefoniczne skargi i zażalenia wymagające przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 19. 1. Woda dla celów przeciwpożarowych jest dostarczana z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, a w szczególności z hydrantów zainstalowanych na sieciach wodociągowych, zgodnie z technicznymi możliwościami świadczenia usług.

2. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe są wyłącznie jednostki straży pożarnej.

§ 20. Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego są zobowiązani do powiadomienia przedsiębiorstwa o miejscu pożaru niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia.

§ 21. Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem miejsca i daty poboru określa pisemna informacja składana przez komendanta straży pożarnej przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu do 5 dnia po zakończeniu kwartału.

§ 22. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża Gminę za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując cenę określoną w obowiązującej taryfie. Rozliczenia dokonywane są w okresach kwartalnych.

Rozdział 11.

§ 23. W sprawach nieobjętych niniejszym Regulaminem obowiązują przepisy Ustawy, wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.