



# DZIENNIK URZĘDOWY

## WOJEWÓDZTWA ŚWIĘTOKRZYSKIEGO

---

Kielce, dnia 3 października 2019 r.

Poz. 3781

### UCHWAŁA NR II/9/2019 RADY MIEJSKIEJ W STARACHOWICACH

z dnia 22 lutego 2019 r.

#### **w sprawie przyjęcia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity: Dz. U. z 2018 r. poz. 994, poz. 1000, poz. 1349, poz. 1432, poz. 2500) w związku z art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz niektórych innych ustaw (tekst jednolity Dz. U. z 2018 roku, poz. 1152, poz. 1629), uchwała się co następuje:

**§ 1.** Przyjmuje regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków przedstawionego przez Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Starachowicach pozytywnie zaopiniowany przez Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie Postanowieniem WA.RET.070.2.214A.1.2019, stanowiący załącznik Nr 1 do niniejszej uchwały.

**§ 2.** Wykonanie uchwały powierza się Prezydentowi Miasta Starachowice.

**§ 3.** Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od daty jej ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Świętokrzyskiego.

Przewodniczący Rady  
Miejskiej

**Michał Walendzik**

Załącznik do uchwały Nr II/9/2019  
Rady Miejskiej w Starachowicach  
z dnia 22 lutego 2019 r.

## **REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW** (zwany dalej „Regulaminem”)

### **Rozdział I** **PRZEPISY OGÓLNE**

**§ 1.** Niniejszy Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego działającego na terenie i w zakresie objętym Porozumieniem Międzygminnym z dnia 8 marca 2018r. oraz odbiorców usług korzystających w zakresie objętym Porozumieniem Międzygminnym z dnia 8 marca 2018r. na terenie Miast i Gmin: Brody, Iłża, Mirzec, Pawłów, Starachowice, Suchedniów, Wąchock 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 (tekst jednolity Dz. U. z 2018 r., poz. 1152, poz. 1629)

2. użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty wyższego rzędu, w tym ustawa.

3. W szczególności, zgodnie z art. 2 ustawy, ilekroć w Regulaminie mowa jest o:

- 1) odbiorcy usług - należy przez to rozumieć każdego, kto korzysta z usług wodociągowo-kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej umowy z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym;
- 2) osoba korzystająca z lokalu – należy przez to rozumieć osobę posiadającą tytuł prawny do lokalu lub osobę korzystającą z lokalu o nieuregulowanym stanie prawnym;
- 3) przedsiębiorstwie wodociągowo - kanalizacyjnym - należy przez to rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu ustawy z dnia 6 marca 2018r. Prawo przedsiębiorców ( Dz. U. z 2018r., poz. 646 z późn. zm.), jeżeli prowadzi działalność gospodarczą w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków, oraz gminne jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, prowadzące tego rodzaju działalność;
- 4) przyłączy kanalizacyjnym - należy przez to rozumieć odcinek przewodu łączącego wewnętrzną instalację kanalizacyjną w nieruchomości odbiorcy usług z siecią kanalizacyjną, za pierwszą studzienką, licząc od strony budynku, a w przypadku jej braku do granicy nieruchomości gruntowej;
- 5) przyłączy wodociągowym - należy przez to rozumieć odcinek przewodu łączącego sieć wodociągową z wewnętrzną instalacją wodociągową w nieruchomości odbiorcy usług wraz z zaworem za wodomierzem głównym;
- 6) sieci - należy przez to rozumieć przewody wodociągowe lub kanalizacyjne wraz z uzbrojeniem i urządzeniami, którymi dostarczana jest woda lub którymi odprowadzane są ścieki, będące w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
- 7) taryfie - należy przez to rozumieć zestawienie ogłoszonych publicznie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków oraz warunki ich stosowania;
- 8) umowie – należy przez to rozumieć umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, o której mowa w art. 6 ustawy;

- 9) urządzeniu pomiarowym – należy przez to rozumieć przyrząd pomiarowy mierzący ilość odprowadzanych ścieków, znajdujący się na przyłączy kanalizacyjnym;
- 10) urządzeniach kanalizacyjnych – należy przez to rozumieć sieci kanalizacyjne, wyloty urządzeń kanalizacyjnych służących do wprowadzania ścieków do wód lub do ziemi oraz urządzenia podczyszczające i oczyszczające ścieki oraz przepompownie ścieków;
- 11) urządzeniach wodociągowych – należy przez to rozumieć ujęcia wód powierzchniowych i podziemnych, studnie publiczne, urządzenia służące do magazynowania i uzdatniania wód, sieci wodociągowe, urządzenia regulujące ciśnienie wody;
- 12) wodomierzu głównym - należy przez to rozumieć przyrząd pomiarowy mierzący ilość pobranej wody, znajdujący się na każdym przyłączy wodociągowym;
- 13) regulaminie – należy przez to rozumieć niniejszy dokument uchwalony przez Radę Miejską w Starachowicach.

## **Rozdział II**

### **MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

§ 3. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma obowiązek zapewnienia następującego minimalnego poziomu świadczonych usług:

- 1) dostarczania wody do nieruchomości, zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia nieruchomości do sieci, o ciśnieniu w miejscu świadczenia usługi nie mniejszym niż 0,05 MPa i nie większym niż 0,6 MPa, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych m.in. strukturą i średnicą sieci, przyłącza oraz instalacji odbiorcy usług;
- 2) zapewnienia dostarczania wody, której parametry określa Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi ( Dz. U. z 2017r., poz. 2294);
- 3) dostarczania wody do nieruchomości odbiorcy usług i odprowadzania ścieków z nieruchomości odbiorcy usług w minimalnej ilości 0,12 m<sup>3</sup>/dobę;
- 4) zapewnienia utrzymania i prawidłowego funkcjonowania posiadanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych;
- 5) ciągłości i niezawodności dostarczania wody z urządzeń wodociągowych oraz odprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych;
- 6) budowy urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego;

## **Rozdział III**

### **WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG**

§ 4. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą między przedsiębiorstwem wodociągowo - kanalizacyjnym a odbiorcą usług zgodnie z art. 6 ustawy.

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

§ 6. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy, w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku o jej zawarcie.

§ 7. Postanowienia umów zawieranych przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne z odbiorcami usług nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy oraz postanowień niniejszego Regulaminu.

## **Rozdział IV**

### **SPOSÓB ROZLICZEŃ W OPARCIU O CENY I STAWKI OPŁAT USTALONE W TARYFACH**

§ 8. 1. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne z odbiorcami usług, na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody lub odprowadzonych ścieków, które zostały określone w art. 27 ustawy oraz w § 16,17,18 Rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018r. w sprawie określenia taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków ( Dz. U. z 2018r., poz. 472 z późn. zm.)

2. Rozliczenia ryczałtowe odbiorców usług, prowadzone są przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne na podstawie Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 14 stycznia 2002r. w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody ( Dz. U. z 2002r., Nr 8, poz.70).

3. W przypadku zmiany cen i stawek opłat, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne dokonuje proporcjonalnego rozliczenia należności z tego tytułu w stosunku do liczby dni obowiązywania dotychczasowej taryfy i liczby dni obowiązywania nowej taryfy na zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków.

§ 9. Długość okresu obrachunkowego określa umowa.

§ 10. 1. Zmiana taryf, w tym wysokości i rodzajów cen oraz stawek opłat, jak również zmiana grupy taryfowej, do której zaliczony został odbiorca usług, wymaga podania taryf do wiadomości publicznej zgodnie z przepisami ustawy.

2. Stosowanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających z nowych prawidłowo podanych do wiadomości publicznej taryf nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne dołącza do umowy w chwili jej zawarcia aktualnie obowiązującą taryfę.

§ 11. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest faktura.

## **Rozdział V**

### **WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI**

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

- 1) imię i nazwisko (lub nazwę), adres zamieszkania (lub siedziby) jak również telefon i adres korespondencyjny wnioskodawcy;
- 2) lokalizację podłączanej nieruchomości oraz sposób jej zagospodarowania i przeznaczenia;
- 3) w przypadku wnioskodawców niebędących osobami fizycznymi odpis właściwego rejestru lub inny dokument wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu;
- 4) określenie rodzaju instalacji i urządzeń służących do świadczenia usług;
- 5) określenie ilości przewidywanego poboru wody, jej przeznaczenia i charakterystyki zużycia;
- 6) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju;
- 7) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i dostarczania ścieków;
- 8) dokument potwierdzający tytuł prawny do przyłączanej nieruchomości.

§ 13. Do wniosku, o którym mowa w § 12, osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci załącza aktualną mapę sytuacyjną, określającą lokalizację nieruchomości, o której mowa w § 12 Regulaminu względem istniejących sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

§ 14. 1. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne w terminie nie dłuższym niż 14 dni od otrzymania prawidłowo wypełnionego wniosku, o którym mowa w § 12 i § 13 Regulaminu wraz z kompletem załączników, wydaje osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci dokument pod nazwą „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej”.

2. Jeżeli wydanie „Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej” wymaga dodatkowych ustaleń dłuższych niż termin wskazany w ust. 1, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne przed upływem terminu wskazanym w ust. 1 informuje o tym fakcie osobę ubiegającą się o przyłączenie do sieci i wskazuje jej ostateczny termin wydania „Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej”. Termin ten nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia wniosku.

3. Jeżeli dotrzymanie terminu zawartego w ust. 1 jest niezależne od przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, dokument jest wydawany w terminie 14 dni od ustania przyczyn uzasadniających brak jego wydania.

4. Dokument, o którym mowa w ust. 1 określa co najmniej:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej;
- 2) informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinna przedłożyć osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci;
- 3) miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego lub wodomierza mierzącego ilość wody bezpowrotnie zużytej;
- 4) okres ważności wydanych warunków przyłączenia, nie krótszy niż 2 lata.

5. Dokument, o którym mowa w ust. 1 może określać parametry techniczne przyłącza.

§ 15. 1. Warunkiem przystąpienia do prac zmierzających do przyłączenia nieruchomości do sieci jest pisemne uzgodnienie z przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym dokumentacji technicznej i sposobu prowadzenia tych prac.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne wydaje pisemne uzgodnienie, o którym mowa w ust. 1 w terminie 14 dni od daty złożenia kompletu dokumentów i informacji wskazanych w § 14 ust. 4 pkt 2 Regulaminu.

§ 16. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, wyłącznie w sytuacji, w której nie posiada technicznych możliwości świadczenia usług, w szczególności jeżeli brak jest sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne nie posiada tytułu prawnego do dysponowania siecią lub gdy w wyniku przyłączenia może zostać nie zachowany minimalny poziom świadczenia usług.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia do sieci, jeżeli przyłącze zostało wykonane bez uzyskania zgody przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci.

## **Rozdział VI**

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

§ 17. 1. Poziom dostępu do usług wodociągowo - kanalizacyjnych w poszczególnych latach wyznaczają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego.

2. Techniczne warunki możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych wynikają z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego dostarczania posiadaną infrastrukturą techniczną wody nadającej się do spożycia przez ludzi jak również możliwości odprowadzania posiadaną infrastrukturą techniczną ścieków. Dostępność do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniona jest od rozkładu i obszaru objętego sieciami oraz uwarunkowana jest położeniem instalacji odbiorcy względem poziomu urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego. Szczegółowe techniczne warunki dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych ustalane są w warunkach przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, o których mowa w rozdz. V niniejszego Regulaminu.

## **Rozdział VII**

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

§ 18. 1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z uzgodnioną dokumentacją techniczną.

2. Próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

3. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem przyłącza.

§ 19. 1. Po zgłoszeniu gotowości do odbioru przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne uzgadnia termin odbioru, nie dłuższy niż 7 dni od daty zgłoszenia.

2. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w § 18 ust. 2 Regulaminu są potwierdzane przez strony w sporządzanych protokołach.

§ 20. 1. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza zawiera co najmniej:

- 1) dane identyfikujące osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci i adres przyłącza;
- 2) termin odbioru proponowany przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci;
- 3) inwentaryzację geodezyjną wykonanego przyłącza.

2. Protokół odbioru technicznego przyłącza zawiera co najmniej:

- 1) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia);
- 2) skład i podpisy członków komisji dokonującej odbioru;
- 3) ewentualne uwagi dotyczące różnic pomiędzy projektem a wykonaniem przyłącza;
- 4) stan wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego lub innych wodomierzy mających wpływ na określenie ilości usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne;
- 5) numery plomb urządzeń określonych w pkt 4.

## **RODZIAŁ VIII**

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

§ 21. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma prawo odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadkach określonych w art. 8 ust. 1 ustawy.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w świadczeniu usług, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 48 godzinnym.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma również obowiązek niezwłocznie poinformować odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty o zaistniałych awaryjnych przerwach lub ograniczeniach w świadczeniu usług, o ile czas ich trwania przekracza 6 godzin.

4. W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne może o zdarzeniach wskazanych w ust. 3 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości, o ile planowany czas trwania przerwy w świadczeniu usług nie przekracza 12 godzin.

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

**§ 22.** W przypadku potwierdzonych odstępstw od jakości wody określonej w przepisach prawa, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty, w szczególności w lokalnych środkach masowego przekazu i na swojej stronie internetowej.

**§ 23. 1.** Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma prawo ograniczyć lub wstrzymać świadczenie usług wyłącznie z ważnych powodów, w szczególności, jeżeli jest to uzasadnione potrzebą ochrony życia lub zdrowia ludzkiego, środowiska naturalnego, potrzebami przeciwpożarowymi, a także przyczynami technicznymi.

2. Okoliczności wskazane w ust. 1, nie stanowią naruszenia postanowień Regulaminu przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne.

## **Rozdział IX**

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

**§ 24. 1.** Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielania wszelkich istotnych informacji dotyczących:

- 1) sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków;
- 2) warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej;
- 3) występujących zakłóceń w dostarczaniu wody lub w odprowadzaniu ścieków;
- 4) występujących awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;
- 5) planowanych przerw w świadczeniu usług.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 3 dni.

3. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie 14 dni od otrzymania prośby. Przepis § 14 ust. 2 i 3 Regulaminu stosuje się odpowiednio.

**§ 25. 1.** Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne usług, w szczególności ilości, jakości oraz wysokości opłat.

2. Reklamacja zawiera co najmniej:

- 1) imię i nazwisko lub nazwę odbiorcy usług i jego adres;
- 2) określenie nieruchomości, której reklamacja dotyczy;

- 3) przedmiot reklamacji;
- 4) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 5) podpis odbiorcy usług.

3. Odbiorca usług składa reklamację niezwłocznie po ujawnieniu okoliczności stanowiącej jej podstawę, celem umożliwienia przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.

4. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości odbiorcy usług składającego reklamację, jest on zobowiązany udostępnić nieruchomość osobom reprezentującym przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne. Zaniechanie powyższego obowiązku wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji do czasu udostępnienia nieruchomości.

5. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację w formie pisemnej i bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia jej wniesienia. Przepis § 14 ust. 2 i 3 Regulaminu stosuje się odpowiednio.

6. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji jest uzależnione od uzyskania stanowiska lub wykonania ekspertyzy przez inny podmiot niż przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne, jej rozpatrzenie powinno nastąpić nie później niż 14 dni od ich uzyskania.

**§ 26.** W siedzibie oraz na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego udostępnione są wszystkim zainteresowanym:

- 1) aktualnie obowiązujące na terenie gmin, na których działa przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne, taryfy, ceny i stawki opłat;
- 2) tekst Regulaminu obowiązującego na terenie gmin, na których działa przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne;
- 3) tekst ustawy.

## **Rozdział X**

### **WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWOŻAROWE**

**§ 27.** 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.

**§ 28.** Zapewnienie dostarczania wody na cele przeciwpożarowe następuje na podstawie umowy zawartej pomiędzy gminą a przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym.

**§ 29.** Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę straży pożarnej lub upoważnionego pracownika gminy w umownie ustalonych okresach.

**§ 30.** W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda jest dostarczana dla innych odbiorców usług, jednostka straży pożarnej niezwłocznie przekazuje przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu informacje o ilości wody pobranej.

## **Rozdział XI**

### **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

**§ 31.** Jeżeli którekolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu stanie się nieważne lub zostanie uchylone, nie narusza to ani nie osłabia ważności pozostałych postanowień Regulaminu. Każde takie postanowienie może zostać odpowiednio zastąpione regulacjami obowiązującego prawa najbliższemu celowi Regulaminu.