



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA ŚLĄSKIEGO

Katowice, dnia 30 listopada 2021 r.

Poz. 7503

UCHWAŁA NR LI/677/21 RADY MIEJSKIEJ W BYTOMIU

z dnia 22 listopada 2021 r.

w sprawie Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy Bytom

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2021 r. poz. 1372, z późn. zm.) oraz art. 19 ust. 3 i 5 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028, z późn. zm.), uchwala się, co następuje:

§ 1. Po zaopiniowaniu przez Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Gliwicach – Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków w zakresie zgodności z przepisami ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028 z późn. zm.) i uwzględnieniu uwag i zastrzeżeń zawartych w Postanowieniu nr GL.RZT.71.76.2021.ES z dnia 16 września 2021 roku, przyjmuje się Regulamin określający zasady dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązujący na terenie Gminy Bytom, w brzmieniu określonym w załączniku stanowiącym integralną część niniejszej uchwały.

§ 2. Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały traci moc uchwała nr XV/193/19 Rady Miejskiej w Bytomiu z dnia 29 lipca 2019 roku w sprawie Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy Bytom.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Prezydentowi Miasta.

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

Przewodniczący Rady Miejskiej

Mariusz Janas

Załącznik do uchwały Nr LI/677/21
Rady Miejskiej w Bytomiu
z dnia 22 listopada 2021 r.

PROJEKT REGULAMINU DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW (zwany dalej „Regulaminem”)

Rozdział 1. PRZEPISY OGÓLNE

§ 1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego działającego na terenie Gminy Bytom oraz odbiorców usług korzystających na tym terenie z usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

§ 2. 1. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o „ustawie” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity Dz. U. z 2020 r. poz. 2028).

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

3. Postanowienia Regulaminu odnoszące się do taryfy znajdują zastosowanie do taryfy tymczasowej w rozumieniu ustawy.

Rozdział 2. MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

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

1. ciągłości i niezawodności dostawy wody do nieruchomości, dla której zawarto umowę, zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej, o ciśnieniu umożliwiającym użytkowanie wody nie mniejszym niż 0,2 MPa i nie większym niż 0,6 MPa, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych m.in. strukturą i średnicą przyłącza wodociągowego;

b) zapewnienia należytej jakości dostarczanej wody odpowiadającej wymaganiom bakteriologicznym, fizykochemicznym oraz organoleptycznym określonym w rozporządzeniu wydanym na podstawie art. 13 Ustawy przez ministra właściwego do spraw zdrowia, w porozumieniu z ministrem właściwym do spraw gospodarki wodnej określającym wymagania dotyczące jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi;

c) dostarczania odbiorcy usług wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę;

d) ciągłości i niezawodności odprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych m.in. strukturą i średnicą przyłącza kanalizacyjnego, o stanie i składzie spełniającym wymogi określone w art. 9-11 ustawy; jakość odprowadzanych ścieków przemysłowych ustala się, w oznakowanych przez odbiorców usług kanalizacyjnych studzienkach kontrolno-pomiarowych, których lokalizacja podlega ustaleniu z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym i jest określona w umowie;

e) przyjmowania do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieków wprowadzanych przez odbiorców usług, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę;

f) zapewnienia utrzymania i prawidłowego funkcjonowania urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych oraz posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przyłączy wodociągowych i przyłączy kanalizacyjnych.

2. Poziom świadczonych usług, za które przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ponosi odpowiedzialność, stwierdza się w miejscu włączenia przyłącza wodociągowego i przyłącza kanalizacyjnego do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

Rozdział 3.

SZCZEGÓŁOWE WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

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

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

§ 6. Umowa może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczana woda lub z której mają być odprowadzane ścieki, albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

§ 7. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawiera umowę z osobami korzystającymi z lokali znajdujących się w budynku wielolokalowym na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, po spełnieniu warunków określonych w ustawie.

§ 8. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy, po złożeniu wniosku o zawarcie umowy. Wniosek, o którym mowa w zdaniu poprzednim, wymaga zachowania formy pisemnej.

2. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, o którym mowa w ust. 1 powyżej, powinien zawierać:

- a) dane wnioskodawcy
- b) adres zamieszkania/siedziby firmy;
- c) adres do korespondencji;
- d) wskazanie nieruchomości, której dotyczy wniosek, poprzez podanie jej położenia (miejscowość, nazwa ulicy i numer budynku albo numer działki w przypadku, gdy nieruchomość nie posiada adresu);
- e) dane dotyczące ilości osób korzystających z nieruchomości;
- f) planowaną ilość zużycia wody oraz ilość i rodzaj odprowadzanych ścieków;
- g) oświadczenie o tytule prawnym do nieruchomości;
- h) oświadczenie o systemie odprowadzania ścieków.

3. W przypadku jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne korzysta przy zawieraniu umów z ogólnych warunków umowy, wówczas wraz z projektem umowy doręcza przyszłemu odbiorcy projekt umowy wraz z aktualnymi ogólnymi warunkami umowy obowiązującymi w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym. W przypadku, jeżeli przyszłym odbiorcą jest konsument w rozumieniu art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jedn. Dz. U. z 2020 r. poz. 1740 z późn. zm.), wówczas przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do wypełnienia obowiązków określonych przepisami ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tekst jedn. Dz. U. z 2020 r. poz. 287 z późn. zm.)

Rozdział 4.

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

§ 9. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług, na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.

§ 10. 1. Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku – w oparciu o przeciętne normy zużycia wody.

2. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych, a w przypadku ich braku na podstawie umowy, o której mowa w art. 6 ust. 1 ustawy, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie. W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług.

§ 11. Długość okresu obrachunkowego określa umowa.

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

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

2. W przypadku budynku wielolokalowego, dla którego zawarta została umowa w sposób opisany w art. 6 ust. 6 ustawy, w którym odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali.

Rozdział 5. **WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI**

§ 14. 1. Wydawanie warunków przyłączenia do sieci odbywa się na pisemny wniosek w trybie i na zasadach przewidzianych w przepisie art. 19a ustawy.

2. Jeżeli spełnione są warunki umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w terminie przewidzianym ustawą wydaje podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie nieruchomości do sieci warunki przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej.

§ 15. 1. Warunki przyłączenia do sieci, o których mowa w § 15 Regulaminu, powinny zawierać:

- a) informacje określone we wniosku zgodnie z przepisem art. 19a ust. 4 ustawy;
- b) wskazywać miejsce przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej;
- c) wskazywać parametry techniczne przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego;
- d) wskazywać miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, a także studzienek wodociągowych lub kanalizacyjnych, ewentualnie wodomierza mierzącego ilość wody bezpowrotnie zużytej;
- e) wskazywać sposób odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego;
- f) zawierać wykaz dokumentów, które podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci zobowiązany jest przedłożyć przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przy odbiorze przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.

2. Warunki przyłączenia do sieci, o których mowa w § 15 Regulaminu, powinny ponadto zawierać:

- a) postanowienie, że są aktualne wyłącznie w stanie faktycznym i prawnym, dla którego zostały wydane;
- b) postanowienie, że nie stanowią podstawy prawnej do korzystania z nieruchomości osoby trzeciej, przez którą ma przebiegać przyłączy wodociągowe lub przyłączy kanalizacyjne;
- c) w przypadku, jeżeli jest to uzasadnione warunkami prawidłowej eksploatacji przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego, obowiązek wybudowania urządzenia podnoszącego ciśnienie wody lub przepompowni ścieków przez podmiot ubiegający się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

§ 16. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci odrębnym przyłączem wodociągowym lub przyłączem kanalizacyjnym.

Rozdział 6.

TECHNICZNE WARUNKI OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚĆ DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH

§ 17.1. Dostępność do usług przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wyznaczają techniczne możliwości istniejących urządzeń: ich usytuowanie, stan, przepustowość, zdolność produkcyjna, lokalizacja nieruchomości, a także istnienie urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych, gdy spełnione są następujące warunki techniczne:

- a) parametry techniczne posiadanych urządzeń wodociągowych, wynikających z technologii dostarczania wody, ich usytuowanie w terenie, w szczególności przepustowość i ciśnienie panujące w miejscu planowanego przyłączenia nieruchomości, są odpowiednie do zapewnienia przyszłemu odbiorcy usług dostarczania wody w wymaganej ilości, w tym z odpowiednim strumieniem objętości i pod odpowiednim ciśnieniem, przy zachowaniu warunków dostarczania wody, ustalonych dla przyłączonych już nieruchomości,
- b) parametry techniczne posiadanych urządzeń kanalizacyjnych, wynikających z technologii odprowadzania i oczyszczania ścieków, ich usytuowanie w terenie, w szczególności przepustowość w miejscu planowanego przyłączenia nieruchomości oraz technologia oczyszczania ścieków, są odpowiednie do zapewnienia przyszłemu odbiorcy usług odprowadzania ścieków w wymaganej ilości, w tym z odpowiednim strumieniem objętości, przy zachowaniu warunków odprowadzania ścieków ustalonych dla przyłączonych już nieruchomości.

3. W celu uzyskania dostępu do usług wodociągowych lub kanalizacyjnych należy wykonać przyłącze o parametrach technicznych zgodnych z uzyskanymi od przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej” przy uwzględnieniu:

- a) prowadzenia przyłącza najkrótszą trasą;
- b) posadowienia przyłącza na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem, z zachowaniem normatywnego spadku w kierunku spływu;
- c) dojazdu i dostępu do studni rewizyjnych;
- d) zakazu nasadzeń drzew oraz lokalizowania obiektów małej architektury na trasie przyłącza.

Rozdział 7.

SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§ 18.1. W ramach czynności związanych z odbiorem przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne warunkami przyłączenia do sieci.

2. Określone w warunkach przyłączenia do sieci próby i odbioru częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron (podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci i przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego).

3. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem (zakryciem) przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego. Wszelkie odcinki przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zasypaniem.

§ 19.1. Po zgłoszeniu w formie pisemnej gotowości do odbioru przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia w formie pisemnej, dokonuje odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.

2. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w § 19 ust. 2 Regulaminu, są potwierdzane przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci i upoważnionego przedstawiciela przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w sporządzanych protokołach w formie pisemnej.

§ 20. 1. Zgłoszenie gotowości do odbioru technicznego przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego powinno zawierać:

- a) dane identyfikujące podmiot ubiegający się o przyłączenie nieruchomości do sieci oraz oznaczenie daty i symbolu/numeru warunków technicznych przyłączenia do sieci;
- b) termin odbioru proponowany przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

2. Protokół odbioru technicznego końcowego przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego powinien zawierać:

- c) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia);
- d) uwagi dotyczące różnic pomiędzy wydanymi warunkami przyłączenia do sieci a sposobem realizacji przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego;
- e) skład komisji dokonującej odbioru i podpisy jej członków.

3. Załącznikami do protokołu odbioru końcowego są dokumenty wskazane w warunkach przyłączenia do sieci.

Rozdział 8.

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

§ 21. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 3-dniowym.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma również obowiązek niezwłocznie poinformować odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza 8 godzin.

3. W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może o zdarzeniach wskazanych w ust. 1 lub 2 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości.

4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 8 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

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

§ 22. W przypadku niedotrzymania odpowiednich parametrów dostarczanej wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, w szczególności w lokalnych środkach masowego przekazu i na swojej stronie internetowej.

Rozdział 9.

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

§ 23. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia wszystkim zainteresowanym w swojej siedzibie oraz na swojej stronie internetowej:

- a) informację o aktualnie obowiązujących taryfach cen i stawek opłat obowiązujących na terenie gminy;
- b) ujednolicony tekst Regulaminu;
- c) ujednolicony tekst ustawy.

§ 24. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane na wniosek złożony przez odbiorcę usług do udzielania wszelkich informacji dotyczących:

- a) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy;
- b) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej;
- c) występujących zakłóceń w dostawach wody lub odprowadzaniu ścieków;
- d) występujących awarii urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych;
- e) planowanych przerw w świadczeniu usług.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w zależności od potrzeb i okoliczności udziela informacji wskazanych w ust. 1, za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu bez zbędnej zwłoki.

3. Jeżeli wniosek o udzielenie informacji jest wyrażony w formie pisemnej, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia otrzymania prośby, o ile charakter informacji pozwala na jej podanie w takim terminie, chyba, że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zaznaczyła, że informacja ma być jej udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 2.

4. Jeżeli udzielenie informacji wymaga dokonania ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust. 2 i 3, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przed upływem tych terminów informuje o tym osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielania odpowiedzi. Termin ten nie powinien być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia wniosku.

§ 25. 1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu świadczenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usługi, w szczególności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi oraz wysokości naliczonej opłaty.

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

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację i udzielić pisemnej odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, jednak w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia jej wniesienia, za którą przyjmuje się datę jej wpływu do siedziby przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

4. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości lub obiektu budowlanego należącego do reklamującego odbiorcy usług, odbiorca usług zobowiązany jest udostępnić nieruchomość lub obiekt budowlany osobom reprezentującym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne. Zaniechanie powyższego obowiązku przez zgłaszającego jest powodem do wstrzymania rozpatrzenia reklamacji.

Rozdział 10.

WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWOŻAROWE

§ 26. Woda do celów przeciwpożarowych jest w szczególności dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w tym z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§ 27. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża gminę za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując ceny i stawki opłat ustalone w taryfie.

§ 28. 1. Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych wójtom, burmistrzom lub prezydentom miast lub gmin przez jednostki Straży Pożarnej.

2. 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 pobranej wody.