

**UCHWAŁA NR XXXIII/337/2021
RADY MIASTA RADZIONKÓW**

z dnia 23 września 2021 r.

w sprawie przyjęcia projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Na podstawie art. 7 ust. 1 pkt 3 i art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tj.Dz. U. z 2021 r. poz.1372) oraz art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz. U. z 2020 r. poz.2028)

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

§ 1. Przyjmuje się projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Przyjęty projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków podlega przekazaniu do organu regulacyjnego, którym jest właściwy miejscowo Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, celem zaopiniowania.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta Radzionków.

§ 4. Traci moc uchwała Nr XXXI/317/2021 Rady Miasta Radzionków z dnia 5 sierpnia 2021 r. w sprawie przyjęcia projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

§ 5. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady

mgr inż. Stefan Hajda

**PROJEKT
REGULAMIN
dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Radzionków**

**Rozdział 1.
PRZEPISY OGÓLNE**

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

§ 2. Ilekroć w niniejszym Regulaminie mowa o ustawie należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028). Pozostałe pojęcia użyte w Regulaminie mają znaczenie wskazane w ustawie.

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

§ 3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków ma obowiązek zapewnienia następującego minimalnego poziomu świadczonych usług:

- 1) ciągłości i niezawodności dostawy wody do nieruchomości w ilości ustalonej w zawartej umowie nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę, zgodnie z wydanymi „Warunkami przyłączenia do sieci” o ciśnieniu umożliwiającym użytkowanie wody nie mniejszym niż 0,05 MPa mierzonym za drugim zaworem, za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym;
- 2) zapewnienia należytej jakości dostarczanej wody spełniającej następujące warunki:
 - a) wolnej od mikroorganizmów chorobotwórczych i pasożytów w liczbie stanowiącej potencjalne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego, wszelkich substancji w stężeniach stanowiących zagrożenie dla zdrowia ludzkiego;
 - b) nie wykazującej agresywnych właściwości korozyjnych;
 - c) o parametrach nieprzekraczających wymienionych wartości: barwa 15 mg/l, przewodność elektryczna właściwa: 2500 µS/cm, stężenie jonów wodoru (odczyn pH): 6,5 – 9,5, twardość: 60-500 mg/l, żelazo: 0,2 mg/dm³, mangan: 0,05 mg/dm³, jon amonu: 0,5 mg/dm³, azotany: 50 mg/dm³, azotyny: 0,5 mg/dm³, fluorki: 1,5 mg/dm³, mętność: 1 NTU.
- 3) ciągłości i niezawodności odprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych z nieruchomości w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę;
- 4) zapewnienia utrzymania i prawidłowego funkcjonowania urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych oraz posiadanych przez przedsiębiorstwo przyłączy wodociągowych i przyłączy kanalizacyjnych;

- 5) prowadzenia regularnej kontroli jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia.

Rozdział 3.

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.

2. 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 zawarcie umowy.

3. Gotowość przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego do zawarcia umowy z odbiorcą usług następuje w terminie 21 dni od złożenia przez niego wniosku o zawarcie umowy, zawierającego dane i informacje niezbędne do zawarcia umowy i rozpoczęcia świadczenia usług.

4. 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 będące konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od takiej umowy w terminach i zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tekst jednolity Dz. U. z 2020, poz. 287).

§ 5. Wniosek o zawarcie umowy powinien zawierać:

1. imię, nazwisko (lub nazwę) oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy,
2. wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę,
3. oświadczenie wnioskodawcy, czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa, czy też posiada własne ujęcie wody,
4. oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków,
5. oświadczenie wnioskodawcy na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczoną wodę,
6. oświadczenie wnioskodawcy jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy (przemysłowe, bytowe albo komunalne).

§ 6. Wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z osobą korzystającą z lokalu powinien zawierać elementy wskazane w § 5 Regulaminu, a ponadto:

1. imię i nazwisko oraz adres osoby korzystającej z lokalu, co do którego składany jest wniosek o zawarcie umowy wraz z umocowaniem do złożenia wniosku w imieniu i na rzecz tej osoby;
2. wskazanie lokalu, co do którego wnioskodawca chce zawrzeć umowę;
3. oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osoby korzystającej z lokalu o zasadach rozliczeń, o których mowa w art. 6 ust. 6 pkt 3 i 4 ustawy oraz obowiązku regulowania dodatkowych opłat wynikających z taryf za dokonywane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozliczenie;

Rozdział 4.

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

§ 7. 1. 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.

2. Ilość pobranej wody ustala się:

- 1) Na podstawie wskazań wodomierza głównego;
- 2) W przypadku braku wodomierza głównego – na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, zgodnie z definicją określoną w art. 27 ustawy;
- 3) W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego – na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego działania wodomierza, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.

3. Ilość odprowadzanych ścieków ustala się:

- 1) Na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego;
- 2) W przypadku braku urządzenia pomiarowego – na podstawie umowy, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

4. W rozliczeniach odprowadzanych ścieków, ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług.

5. Częstotliwość okresów rozliczeniowych określa przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w umowie o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

§ 8. 1. Podstawą obciążenia Odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczania wody i/lub odprowadzania ścieków świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura.

2. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym Odbiorcami są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, Przedsiębiorstwo wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali.

Rozdział 5.

WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI

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

2. Wniosek o którym mowa w ust. 1 powinien zawierać:

- 1) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci;
- 2) wskazanie lokalizacji nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci, w tym jego adres i numer działki ewidencyjnej, na której się znajduje;
- 3) informacje o przeznaczeniu i sposobie wykorzystywania nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci;
- 4) określenie dobowego zapotrzebowania na wodę z podziałem na wodę do celów bytowych, technologicznych, przeciwpożarowych oraz innych, z uwzględnieniem przepływów średniodobowych i maksymalnych godzinowych oraz wielkości ładunku zanieczyszczeń;
- 5) określenie ilości i jakości odprowadzanych ścieków z podziałem na ścieki bytowe i przemysłowe;

- 6) plan zabudowy lub szkic sytuacyjny, określający usytuowanie przyłącza w stosunku do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i sieci uzbrojenia terenu.
 - 7) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda, lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie jej lokalizacji, sposobu zagospodarowania, a także przeznaczenia,
 - 8) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub odprowadzania ścieków.
3. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne po otrzymaniu wniosku wraz z kompletem załączników wydaje warunki techniczne przyłączenia do sieci w terminach o którym mowa w art. 19a ust. 1 i 2 Ustawy.
4. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w terminie 14 dni od otrzymania wniosku, informuje na piśmie o tym fakcie osobę ubiegającą się o przyłączenie, wskazując przyczyny, które uniemożliwiają przyłączenie wydając informację techniczną.
5. Warunki przyłączenia do sieci powinny zawierać:
- 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, a także jakość w przypadku ścieków przemysłowych,
 - 4) parametry techniczne przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego.

Rozdział 6.

WARUNKI TECHNICZNE OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚCI DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH

§ 10. 1. Dostęp do usług przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wyznaczają techniczne możliwości istniejących urządzeń, do których przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne posiada tytuł prawny: ich usytuowanie, stan, przepustowość, zdolność produkcyjna oraz lokalizacja nieruchomości.

2. Ustala się techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:
- 1) usytuowanie w terenie sieci wodociągowych i kanalizacyjnych;
 - 2) przyłącza wodociągowe należy wykonać z rur PEHD o średnicy nie mniejszej niż 32 mm;
 - 3) w miejscu włączenia do sieci wmontować zawór odcinający zasuwę, a obudowę zasuwy wyposażać w skrzynkę uliczną i obrukować;
 - 4) uwzględniając strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienia przewodów w gruncie należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasą;
 - 5) przyłącza kanalizacyjne należy wykonać z rur PCV o średnicy nie mniejszej niż od 160 mm;
 - 6) przy urządzeniach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń typu mini przepompownie, rozdrabniarki.

Rozdział 7.

SPOSÓB DOKONYWANIA PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE ODBIORU WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§ 11. 1 Dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniony jest od:

- 1) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa

wodociągowo-kanalizacyjnego, przebiegających bezpośrednio przy nieruchomości, która ma zostać przyłączona do sieci,

2) parametrów technicznych posiadanych urządzeń wodociągowych i ich stanu technicznego, w szczególności przepustowości i ciśnienia panującego w miejscu planowanego przyłączenia nieruchomości do sieci, odpowiednich 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,

3) parametrów technicznych posiadanych urządzeń kanalizacyjnych i ich stanu technicznego, w szczególności przepustowości w miejscu planowanego przyłączenia nieruchomości do sieci oraz technologii oczyszczania ścieków, odpowiednich 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, jak również możliwości odbioru i oczyszczenia ścieków (wydajność oczyszczalni),

4) posiadania tytułu prawnego do urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

2. W celu uzyskania dostępu do usług wodociągowych lub kanalizacyjnych podmiot ubiegający się o przyłączenie wykonuje przyłącze o parametrach technicznych zgodnych z uzyskanymi od przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego warunkami przyłączenia do sieci.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej, o ile spełnione są przesłanki określone w ust. 1.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odmawia wydania warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej w przypadku niewystąpienia przynajmniej jednej z przesłanek określonych w ust. 1. Informacja o braku możliwości wydania warunków przyłączenia do sieci przekazywana jest podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie nieruchomości w terminie określonym w ustawie.

5. W przypadku niemożności wydania warunków przyłączenia do sieci z uwagi na brak sieci wodociągowej/kanalizacyjnej i nieuwzględnienie budowy sieci w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne i podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci mogą wspólnie uzgodnić w umowie o przyłączenie do sieci warunki budowy sieci przez w.w. podmiot i jej późniejszego nabycia przez przedsiębiorstwo.

§ 12. 1. Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w konkretnym przypadku wyznaczają warunki przyłączenia do sieci wydane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w których określone zostają parametry techniczne przyłącza oraz warunki odbioru przyłączy, uwzględniające że:

1) przyłącze wodociągowe należy projektować i budować z rur wykonanych z PE, żeliwa, o średnicy dostosowanej do przewidywanego poboru wody, nie mniejszej niż DN 32 mm (zewnętrzna średnica rury),

2) w miejscu włączenia do sieci wodociągowej należy przewidzieć zabudowę zasuwy odcinającej (o średnicy nie mniejszej od średnicy przyłącza) zaopatrzonej w obudowę i skrzynkę uliczną,

3) miejsce zainstalowania wodomierza głównego należy zlokalizować w budynku za pierwszą zewnętrzną ścianą (nie dalej niż 1 metr) w miejscu wydzielonym, suchym, łatwo dostępnym, zabezpieczonym przed zalaniem, oraz możliwością uszkodzenia lub w studni wodomierzowej o średnicy min. Ø 600 mm, która powinna być szczelna, mrozoodporna, zabezpieczona przed wyporem wód gruntowych - zgodnie z normą PN-91/B-10728 „Studzienki wodociągowe”,

4) przyłącze kanalizacyjne należy wykonać z rur PVC, PP, kamionkowych szklonych 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. 1,5%,

5) przy podłączaniu nieruchomości zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń typu przepompownie ścieków,

6) za przyłączem kanalizacyjnym (na odcinku instalacji wewnętrznej lub wewnątrz budynku) należy stosować zawory zwrotne do ścieków, zabezpieczające obiekty przed zalaniem w przypadku niedrożności sieci kanalizacyjnej,

7) uwzględniając strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienia przewodów w gruncie należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasą.

Rozdział 8

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

§ 13. 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 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.

§ 14. 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 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

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

- 1) informacje o aktualnie obowiązujących taryfach cen i stawek opłat obowiązujących na terenie gminy;
- 2) ujednolicony tekst Regulaminu;
- 3) ujednolicony tekst ustawy;
- 4) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody.

§ 16.1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane na wniosek złożony przez odbiorcę usług pisemnie lub za pośrednictwem telefonu, faksu czy elektronicznych środków przekazu do udzielania wszelkich informacji dotyczących w szczególności:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy;
- 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej;
- 3) występujących zakłóceń w dostawach wody lub odprowadzaniu ścieków;
- 4) występujących awarii urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych;
- 5) planowanych przerw w świadczeniu usług.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela informacji wskazanych w ust. 1 niezwłocznie, jednakże w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia otrzymania wniosku.

3. Jeżeli udzielenie informacji wymaga dokonania ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust. 2, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przed upływem tychże 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.

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

2. Wszystkie reklamacje można zgłaszać w dowolnej formie, w szczególności ustnie, w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego osobiście do protokołu lub w formie pisemnej na jego adres lub w postaci elektronicznej na adres e-mail wskazany przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na stronie internetowej.

3. Odbiorca usług, który składa reklamację, powinien wskazać przedmiot reklamacji, przedstawić okoliczności uzasadniające reklamację oraz informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację i udzielić pisemnej odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia jej wniesienia, za którą przyjmuje się datę jej wpływu do siedziby przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne uprawnione jest do wstrzymania rozpatrzenia reklamacji w przypadku zaniechania udostępnienia nieruchomości przez odbiorcę, jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do Odbiorcy.

6. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację winna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.

ROZDZIAŁ 10

WARUNKI DOSTAWY WODY NA CELE PRZECIWPOŻAROWE

§ 18. 1. Uprawnioną do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci wodociągowej będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego jest właściwa jednostka Straży Pożarnej.

2. Pobór wody na cele przeciwpożarowe następuje z sieci wodociągowej będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, a przede wszystkim z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

3. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda dostarczana jest dla innych odbiorców, właściwa jednostka Państwowej Straży Pożarnej niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 14 dni od zdarzenia powodującego pobór wody na cele przeciwpożarowe, przekazuje przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu informacje o ilości pobranej wody.

4. Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem nieopomiarowanych punktów jej poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez właściwą jednostkę Straży Pożarnej.

5. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne obciąża Gminę Radzionków za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując ceny i stawki ustalone w taryfie. 6. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są na podstawie deklaracji składanych przez właściwe jednostki Straży Pożarnej