



# DZIENNIK URZĘDOWY WOJEWÓDZTWA ŁÓDZKIEGO

Łódź, dnia 13 listopada 2020 r.

Poz. 6073

## UCHWAŁA NR XXVII/332/2020 RADY MIASTA ZGIERZA

z dnia 29 października 2020 r.

### **w sprawie wprowadzenia „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzenia ścieków”**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2020 r. poz. 713) oraz art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków (Dz. U. z 2019 r. poz. 1437 i poz. 1495; z 2020 r. poz. 284 i poz. 471) w zw. z Porozumieniem międzygminnym zawartym w dniu 30 października 2017 r. pomiędzy Gminą Miastem Zgierz a Miastem Łódź w sprawie powierzenia Gminie Miasto Zgierz wykonywania zadania publicznego polegającego na świadczeniu usług w zakresie zaopatrzenia w wodę oraz odbioru ścieków z nieruchomości, które stanowią działki gruntu o nr ewid.: 28/1, 28/2, 28/3, 29, 30, 31, 32 obręb B-10, usytuowanych na terenie Miasta Łodzi na odcinku od ul. Przepiórczej do ul. Marczyńskich i przylegających do ulicy Porzeczkowej w Zgierzu poprzez zgierską infrastrukturę wodociągową i kanalizacyjną (Dziennik Urzędowy Województwa Łódzkiego z 2018 r., poz. 206) i aneksem nr 1 z dnia 07.09.2018 r. do ww. Porozumienia (Dziennik Urzędowy Województwa Łódzkiego z 2018 r., poz. 5923) oraz Porozumieniem międzygminnym zawartym w dniu 30 maja 2018 r. pomiędzy Gminą Miastem Zgierz a Gminą Zgierz w sprawie powierzenia Gminie Miasto Zgierz wykonywania zadania publicznego - zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków poprzez uchwalenie Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków (Dziennik Urzędowy Województwa Łódzkiego z 2018 r., poz. 3026), Rada Miasta Zgierza uchwala, co następuje:

§ 1. 1. Wprowadza się „Regulamin dostarczania wody i odprowadzenia ścieków”, zwany dalej „Regulaminem”, stanowiący załącznik do uchwały.

2. Uchwała podlega przekazaniu Wojewodzie Łódzkiemu wraz z jej uzasadnieniem oraz opinią wydaną w formie postanowienia WA.RET.070.2.268.2.2019 z dnia 4 stycznia 2019 r. Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Prezydentowi Miasta Zgierza.

§ 3. Uchwała wchodzi w życie 14 dni po ogłoszeniu w Dzienniku Urzędowym Województwa Łódzkiego.

§ 4. Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały traci moc uchwała nr XXX/302/12 Rady Miasta Zgierza z dnia 29 listopada 2012 r. w sprawie uchwalenia „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasto Zgierz” (Dz. Urzędowy Województwa Łódzkiego z 2013 r., poz. 356).

§ 5. Uchwała podlega ogłoszeniu na tablicy ogłoszeń Rady Miasta Zgierza przez okres 14 dni.

Przewodniczący Rady Miasta Zgierza

Grzegorz Robert Leśniewicz

Załącznik do uchwały Nr XXVII/332/2020

Rady Miasta Zgierza

z dnia 29 października 2020 r.

## **REGULAMIN dostarczania wody i odprowadzenia ścieków**

### **Rozdział 1 Przepisy ogólne**

§ 1. „Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków”, zwany dalej „Regulaminem”, określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi za pomocą urządzeń wodociągowych oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych na terenie Gminy Miasto Zgierz oraz wydzielonego obszaru Gminy Zgierz i wydzielonego obszaru Gminy Miasto Łódź.

§ 2. 1. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o „ustawie” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 1437 z późn. zm.).

2. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o umowie należy przez to rozumieć umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzania ścieków zawartą między przedsiębiorstwem wodociągowo - kanalizacyjnym („Wodociągi i Kanalizacja - Zgierz” Sp. z o.o.) a odbiorcą usług, zgodnie z ustawą.

3. użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie, jakie nadają im ogólnie obowiązujące akty prawne, a w szczególności ustawa.

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

§ 3. 1. W zakresie dostarczania wody przedsiębiorstwo jest zobowiązane:

- 1) zapewnić dostawę wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi o jakości i parametrach nieprzekraczających wartości określonych w rozporządzeniu wydanym na podstawie ustawy;
- 2) dostarczyć odbiorcom usług wodę w ilości nie mniejszej niż 0,5 m<sup>3</sup> na dobę;
- 3) zapewnić ciągłość dostaw wody, z zastrzeżeniem uzasadnionych wyjątków określonych w niniejszym Regulaminie;
- 4) zapewnić dostawę wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,1 MPa mierzonego za zestawem wodomierza głównego zainstalowanego na przyłączy wodociągowym;
- 5) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i publikować ich wyniki na stronie internetowej przedsiębiorstwa;
- 6) zapewnić sprawność techniczną i prawidłową eksploatację sieci wodociągowych będących w jego posiadaniu oraz pozostałych urządzeń wodociągowych, przyłączy wodociągowych i wodomierzy głównych, będących jego własnością, do dostawy wody w sposób ciągły i niezawodny.

2. W zakresie odprowadzania ścieków przedsiębiorstwo jest zobowiązane:

- 1) przyjmować do sieci kanalizacyjnej ścieki wprowadzane przez odbiorców usług, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m<sup>3</sup> na dobę;
- 2) zapewnić sprawność techniczną i prawidłową eksploatację sieci kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu oraz pozostałych urządzeń kanalizacyjnych i przyłączy kanalizacyjnych będących jego własnością, do odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny;
- 3) kontrolować ilość i jakość odprowadzanych ścieków;

- 4) informować odbiorcę usług o wynikach kontroli jakości ścieków w przypadku ponadnormatywnego poziomu wskaźników zanieczyszczeń.

### **Rozdział 3**

#### **Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług**

**§ 4.** Postanowienia umów zawieranych przez przedsiębiorstwo z odbiorcami usług nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów prawa oraz Regulaminu.

**§ 5. 1.** Umowy są zawierane na czas nieokreślony, z zastrzeżeniem przypadków wymienionych w ust. 2.

2. Przedsiębiorstwo może zawrzeć umowę na czas określony:

- 1) gdy tytuł prawny odbiorcy usług do korzystania z nieruchomości, która została przyłączona do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej, został ustanowiony na czas określony;
- 2) na wniosek odbiorcy usług, którego nieruchomość została przyłączona do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej.

**§ 6. 1.** Wniosek o zawarcie umowy, powinien w szczególności określać:

- 1) imię, nazwisko (lub nazwę), numer NIP (o ile wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą) 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, czy też posiada własne ujęcie wody;
- 4) oświadczenie, czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej, czy też wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków;
- 5) oświadczenie wnioskodawcy, na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczaną wodę;
- 6) oświadczenie wnioskodawcy, jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy (przemysłowe, bytowe).

2. Wraz z wnioskiem, o którym mowa w ust. 1, wnioskodawca jest zobowiązany przedstawić przedsiębiorstwu dokument określający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której wniosek dotyczy.

3. Przedsiębiorstwo może wyrazić zgodę na zawarcie umowy z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, jeżeli ta uprawdopodobni fakt władania tą nieruchomością na zasadach posiadania.

**§ 7. 1.** W przypadku utraty przez odbiorcę usług prawa do korzystania z nieruchomości, odbiorca usług jest zobowiązany do niezwłocznego pisemnego poinformowania o tym fakcie przedsiębiorstwa.

2. W przypadku śmierci odbiorcy usług będącego osobą fizyczną następcą prawnym jest zobowiązany do niezwłocznego pisemnego poinformowania o tym fakcie przedsiębiorstwa.

**§ 8.** Wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych o zawarcie umowy z osobą korzystającą z lokalu powinien zawierać elementy wskazane w § 6 Regulaminu, a ponadto:

- 1) imię, nazwisko 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;
- 2) wskazanie lokalu, co do którego wnioskodawca żąda zawarcia umowy;
- 3) oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osoby korzystającej z lokalu o zasadach rozliczeń, o których mowa w ustawie;
- 4) schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym, wraz z określeniem lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych w obrębie budynku wielolokalowego.

## Rozdział 4

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

§ 9. 1. Podstawę ustalenia ilości pobranej wody i/lub odprowadzonych ścieków stanowią odpowiednio: wodomierz główny, urządzenie pomiarowe, przeciętne normy zużycia wody, ilości ustalone w umowie.

2. Odczyty wskazań wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego odbywają się w sposób zdalny.

3. W przypadku braku możliwości dokonania odczytu w sposób, o którym mowa w ust. 2, przedsiębiorstwo dokonuje odczytów bezpośrednio z tarczy przyrządu pomiarowego.

4. W przypadku braku możliwości dokonania odczytu, w sposób o którym mowa w ust. 2 lub 3, z przyczyn leżących po stronie odbiorcy usług, przedsiębiorstwo ustala ilość pobranej wody i/lub odprowadzonych ścieków według przeciętnych norm zużycia wody.

§ 10. Przedsiębiorstwo stosuje ceny i stawki opłat wynikające z podanych do publicznej wiadomości taryf w Biuletynie Informacji Publicznej (BIP) Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie oraz w BIP gmin wymienionych w § 1, jak również w siedzibie i na stronie internetowej przedsiębiorstwa.

§ 11. Długość okresu obrachunkowego określa umowa.

§ 12. 1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za dostarczoną wodę i/lub odprowadzone ścieki jest faktura.

2. Datę, formę i sposób zapłaty przedsiębiorstwo określa w fakturze, zgodnie z zawartą umową.

3. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, przedsiębiorstwo wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku wielolokalowego oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali.

## Rozdział 5

### Warunki przyłączenia do sieci

§ 13. 1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej odbywa się po spełnieniu warunków przyłączenia określonych i wydanych na podstawie ustawy.

2. Określenie warunków przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej odbywa się na podstawie prawidłowo złożonego pisemnego wniosku o przyłączenie.

3. Wniosek, o którym mowa w ust. 2, powinien spełniać wymagania określone w ustawie.

§ 14. 1. Jeżeli są spełnione warunki przyłączenia umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej, przedsiębiorstwo wydaje warunki przyłączenia, w terminie określonym w ustawie.

2. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej, przedsiębiorstwo, informuje na piśmie o tym fakcie wnioskodawcę, w terminie określonym w ustawie, wskazując przyczyny, które uniemożliwiają przyłączenie.

3. Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej powinny w szczególności określać:

- 1) lokalizację nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej;
- 2) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej.

§ 15. 1. Warunki przyłączenia stanowią podstawę do opracowania, zgodnej z nimi, dokumentacji technicznej.

2. Dokumentacja techniczna, o której mowa w ust. 1, winna być wykonana przez projektanta posiadającego odpowiednie wymagane uprawnienia budowlane.

## Rozdział 6

### Techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 16. Ustala się następujące warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo – kanalizacyjnych:

- 1) minimalna średnica przyłącza wodociągowego wynosi 25 mm, a minimalna średnica przyłącza kanalizacyjnego wynosi 150 mm;
- 2) na przyłączy wodociągowym w odległości ok. 1 m od granicy nieruchomości oraz na włączeniu przyłącza wodociągowego do sieci wodociągowej należy zamontować zasuwę gwintowaną z miękkim uszczelnieniem (w szczególnych przypadkach dopuszcza się montaż jednej zasuwki na przyłączy wodociągowym – wówczas jej lokalizację należy uzgodnić na etapie przygotowywania dokumentacji technicznej);
- 3) przyłączy wodociągowe należy zakończyć podejściem wodomierzowym służącym do zamontowania wodomierza głównego;
- 4) przebieg i zagłębienie przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego należy prowadzić możliwie najkrótszą, bezkolizyjną trasą z jak najmniejszą ilością załamań z uwzględnieniem strefy przemarzania gruntu lub z zapewnieniem zabezpieczenia przed przemarzaniem;
- 5) w przypadku instalacji kanalizacyjnych, z których nie jest możliwe grawitacyjne odprowadzanie ścieków do grawitacyjnej sieci kanalizacyjnej należy zastosować przepompownię, która pozostaje w eksploatacji odbiorcy usług;
- 6) należy zapewnić możliwość dostępu do studni rewizyjnej na przyłączy kanalizacyjnym;
- 7) za każdym zestawem wodomierza głównego od strony instalacji wodociągowej należy zastosować zabezpieczenie uniemożliwiające wtórne zanieczyszczenie wody zgodnie z wymaganiami przepływów zwrotnych, określonymi w Polskiej Normie.

**§ 17.** Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej, jeżeli:

- 1) nie posiada technicznych możliwości świadczenia usług, w rejonie usytuowania nieruchomości;
- 2) w wyniku przyłączenia nieruchomości możliwości techniczne przedsiębiorstwa pogorszą się tak, że nie zostanie zachowany minimalny poziom usług, określony w rozdziale II Regulaminu, a w szczególności, jeżeli zabraknie wymaganych zdolności produkcyjnych związanych z ujęciem, uzdatnieniem, magazynowaniem wód wydobytych lub zdolności związanych z oczyszczaniem ścieków, lub zdolności dostawczych i/lub odbiorczych istniejących sieci wodociągowych i/lub kanalizacyjnych;
- 3) przyłączy zostało wykonane bez uzyskania zgody przedsiębiorstwa lub niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia.

**§ 18.** 1. Przedsiębiorstwo może wyrazić zgodę na wybudowanie sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej przez osobę ubiegającą się o przyłączenie na jej koszt.

2. W przypadku określonym w ust. 1 przedsiębiorstwo i osoba ubiegająca się o przyłączenie przed wydaniem warunków technicznych przyłączenia są zobowiązane do zawarcia pisemnego porozumienia regulującego tryb, zasady budowy i eksploatacji sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej.

**§ 19.** 1. Nieruchomość podłączona do sieci wodociągowej powinna posiadać rozwiązana gospodarkę ściekową.

2. W przypadku technicznych możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci kanalizacyjnej, właściciel nieruchomości ma obowiązek dokonania takiego przyłączenia.

## **Rozdział 7**

### **Sposób dokonywania odbioru przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne wykonanego przyłącza**

**§ 20.** 1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie zgłasza zamiar rozpoczęcia prac dotyczących budowy przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego z wyprzedzeniem co najmniej 5-dniowym.

2. Odbiór przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego wykonywany jest przez przedsiębiorstwo na podstawie dokumentacji zawierającej:

- 1) warunki przyłączenia;
- 2) uzgodnioną z przedsiębiorstwem dokumentację techniczną, o której mowa w § 15 Regulaminu;

- 3) decyzję potwierdzającą podstawę prawną wykonywanych prac, zgodną z przepisami określonymi w tym zakresie, jeśli taka była wymagana;
- 4) zgodę na zajęcie pasa drogowego na czas prowadzenia robót, jeżeli taka była wymagana;
- 5) szkic inwentaryzacji geodezyjnej, z oświadczeniem geodety, określonym w przepisach ustawy z dn. 17.05.1989 r. – Prawo Geodezyjne i Kartograficzne.

3. Odbiór robót ulegających zasypaniu tzn. robót zanikających następuje w dniu zgłoszenia gotowości do odbioru.

4. Odbiór wybudowanego przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego w stanie odkrytym może się odbyć po spełnieniu przez osobę ubiegającą się o przyłączenie następujących warunków:

- 1) wykop z ułożonymi przewodami wodociągowymi lub kanalizacyjnymi powinien być otwarty, z wyjątkiem budowy metodą bezwykopową;
- 2) miejsce włączenia przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej powinno być zaszalowane.

5. Odbiór robót jest przeprowadzany przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

6. W chwili dokonywania odbioru robót sporządzany jest przez strony uczestniczące w odbiorze:

- 1) protokół z wykonanych prac budowlanych;
- 2) protokół z próby ciśnieniowej wykonanego przyłącza wodociągowego;
- 3) protokół szczelności wykonanego przyłącza kanalizacyjnego.

7. Protokół odbioru przyłącza powinien zawierać, co najmniej:

- 1) datę odbioru;
- 2) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości;
- 3) adres nieruchomości, do której wykonano podłączenie;
- 4) skład oraz podpisy osób uczestniczących w odbiorze, w tym: wykonawcę.

8. Prace budowlane może prowadzić jedynie osoba posiadającą stosowne kwalifikacje i uprawnienia oraz pod nadzorem przedsiębiorstwa.

9. Montaż wodomierza głównego i rozpoczęcie dostaw wody jest dokonywane przez przedsiębiorstwo po:

- 1) dokonaniu odbioru technicznego przyłącza wodociągowego;
- 2) zawarciu umowy.

10. Uruchomienie przyłącza kanalizacyjnego następuje po:

- 1) dokonaniu odbioru technicznego przyłącza kanalizacyjnego;
- 2) zawarciu umowy.

11. Odbiorca Usług jest zobowiązany w terminie 3 miesięcy od daty dokonania odbioru przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego do dostarczenia do przedsiębiorstwa dokumentacji powykonawczej w rozumieniu art. 3 pkt 14 ustawy z dn. 7.07.1994 r. – Prawo Budowlane.

## **Rozdział 8**

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

**§ 21.** 1. Przedsiębiorstwo ma obowiązek poinformowania odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody lub odbioru ścieków w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 2-dniowym.

2. Przedsiębiorstwo ma również obowiązek niezwłocznie poinformować odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody lub odbioru ścieków, o ile czas ich trwania przekracza 12 godzin.

3. W razie planowanej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody wskazując jego lokalizację i poinformować o tym fakcie odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty.

4. W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo może o zdarzeniach wskazanych w ust. 2 poinformować właściciela lub zarządcę budynku nieruchomości oraz osoby korzystające z lokali, z którymi przedsiębiorstwo zawarło umowy.

**§ 22.** Przedsiębiorstwo 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. Nie zwalnia to przedsiębiorstwa z obowiązku zastosowania wszelkich dostępnych mu sposobów dla złagodzenia tych uciążliwości dla odbiorców usług.

## **Rozdział 9**

### **Ogólne standardy obsługi odbiorców usług**

**§ 23.** 1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielania odbiorcom usług wszelkich istotnych informacji w szczególności dotyczących:

- 1) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków, w tym o planowanych przerwach w świadczeniu usług;
- 2) występujących awarii urządzeń wodociągowych i/lub urządzeń kanalizacyjnych.

2. Przedsiębiorstwo udziela informacji, o których mowa w ust. 1, odpowiednio: za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 2 dni.

3. Jeżeli wniosek o udzielenie informacji, o których mowa w ust. 1, został przedłożony na piśmie, przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi w tej samej formie, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty otrzymania wniosku.

**§ 24.** 1. Każdy odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez przedsiębiorstwo umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych opłat za te usługi. W przypadku uzasadnionych wątpliwości, co do treści reklamacji przedsiębiorstwo może zwrócić się do odbiorcy usług o złożenie jej w formie pisemnej.

2. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia złożenia reklamacji w siedzibie przedsiębiorstwa lub jej doręczenia przedsiębiorstwu w inny sposób.

3. Przedsiębiorstwo zastrzega sobie możliwość odpowiedzi na złożoną reklamację w takiej samej formie w jakiej została ona złożona.

**§ 25.** W siedzibie przedsiębiorstwa winny być udostępnione odbiorcom usług:

- 1) aktualnie obowiązujące taryfy;
- 2) tekst Regulaminu;
- 3) aktualny wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

## **Rozdział 10**

### **Warunki dostawy wody na cele przeciwpożarowe**

**§ 26.** 1. Zapewnienie dostaw wody na cele przeciwpożarowe przedsiębiorstwo realizuje za pomocą sieci wodociągowych będących w jego posiadaniu i zlokalizowanych na obszarze działalności przedsiębiorstwa, wskazanym w § 1.

2. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci wodociągowej są jednostki państwowej straży pożarnej oraz ochotniczej straży pożarnej.

§ 27. 1. Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci wodociągowej dokonywany jest w miejscach uzgodnionych z przedsiębiorstwem.

2. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci wodociągowej, którą woda dostarczana jest dla odbiorców usług, jednostka straży pożarnej niezwłocznie przekazuje przedsiębiorstwu informację o ilości pobranej wody.

3. Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę straży pożarnej.

§ 28. Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci wodociągowej zobowiązani są do powiadomienia przedsiębiorstwa o miejscu pożaru niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia, nie później jednak niż jeden dzień po zdarzeniu.

§ 29. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są z właściwą terytorialnie gminą na podstawie deklaracji straży pożarnej.

## **Rozdział 11** **Postanowienia końcowe**

§ 30. W sprawach nieobjętych Regulaminem stosuje się obowiązujące przepisy prawa, a w szczególności ustawę wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.

§ 31. Przedsiębiorstwo zamieszcza Regulamin na swojej stronie internetowej.